E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 1789 -1808
Volume 3 Nomor 3 Tahun 2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN TANJUANGGODANG SUNGAIPINAGO KECAMATAN PAYAKUMBUH BARAT KOTA PAYAKUMBUH

Septia Muhardi[1], Sri Kemala[2]
[1,2]Program Studi Manajemen, Institut Teknologi Dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi
e-mail: septia.muhardi@gmail.com[1], srikemala3@gmail.com[2]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik yang terdiri dari Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Perhatian) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago Kecamatan Payakumbuh Barat Kota Payakumbuh, serta mengetahui dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 92 responden, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif, Tingkat Capaian Responden (TCR), serta regresi logistik biner. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik. Dimensi Tangibles memperoleh TCR sebesar 77,95%, Reliability sebesar 73,80%, Responsiveness sebesar 78,85%, Assurance sebesar 79,10%, dan Empathy sebesar 77,75%. Sementara itu, kepuasan masyarakat memperoleh TCR sebesar 78,78% dan termasuk kategori cukup baik. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,034 < 0,05. Secara parsial, seluruh dimensi juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan nilai koefisien regresi, Reliability (Kehandalan) memiliki koefisien terbesar sebesar 0,143, sehingga menjadi dimensi yang paling dominan dalam model penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai standar, penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

This study aims to determine the impact of public service quality—comprising Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—on public satisfaction at the Tanjuanggodang Sungaipinago Urban Village Office (Kelurahan) in West Payakumbuh District, Payakumbuh City, and to identify the dimension that most dominantly influences public satisfaction. The study employs a quantitative method with a descriptive approach. The sample consists of 92 respondents, with data collected via questionnaires. Data analysis was conducted using descriptive analysis, the Respondent Achievement Level (TCR), and binary logistic regression. Descriptive analysis results indicate that the overall public service quality falls into the "fairly good" category. The Tangibles dimension achieved a TCR of 77.95%, Reliability 73.80%, Responsiveness 78.85%, Assurance 79.10%, and Empathy 77.75%. Meanwhile, public satisfaction achieved a TCR of 78.78%, also falling into the "fairly good" category. Simultaneous test results show that the five dimensions of public service quality collectively have a positive and significant effect on public satisfaction, with a significance value of 0.034 (< 0.05). Individually, all dimensions also demonstrate a positive and significant influence on public satisfaction. Based on regression coefficient values, Reliability has the highest coefficient (0.143), making it the most dominant dimension in the research model. The findings indicate that improving public service quality—specifically the reliability of staff in providing services accurately, consistently, and in accordance with standards—is crucial for enhancing public satisfaction.

***Keywords**: Public Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Public Satisfaction.*

LATAR BELAKANG

Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia membawa harapan besar bagi masyarakat, terutama terkait peningkatan mutu layanan publik. Meningkatnya tuntutan masyarakat menjadi tanda bahwa peran mereka semakin kritis dan membutuhkan birokrasi pemerintahan yang lebih profesional, khususnya dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas.

Pelayanan publik di sektor pemerintahan mencerminkan peran aparatur negara

dalam mengabdi kepada masyarakat dan negara. Layanan menjadi salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang turut menentukan mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan keseluruhan aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk memenuhi kebutuhan warga negara sesuai amanat peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasa 1 menegaskan bahwa "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. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator utama kualitas pelayanan adalah client satisfaction and perceptions, karena mutu layanan pada dasarnya dinilai dari bagaimana pengguna jasa merasakan, menilai, dan membandingkan pelayanan dengan harapan mereka. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menjelaskan bahwa kualitas layanan terbentuk dari persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan, dan kepuasan pengguna menjadi ukuran apakah pelayanan memenuhi atau melampaui harapan. Sejalan dengan itu, Tjiptono (2016) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan termasuk sedikit atau banyaknya keluhan yang muncul merupakan cerminan langsung dari kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh sebab itu, persepsi dan kepuasan pengguna jasa dapat dianggap sebagai indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan birokrasi pemerintahan yang paling dasar, yaitu instansi pemerintah yang disebut dengan kelurahan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan kelurahan ini meliputi pelayanan administrasi dasar, seperti: rekomendasi penerbitan Kartu Keluarga

(KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKKB), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), akta kelahiran dan kematian, sertifikasi pertanahan, dan pelayanan yang menyangkut permasalahan sosial kemasyarakatan lainnya.

Pemerintahan kelurahan merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Seiring dengan semakin beragamnya kebutuhan masyarakat, kantor kelurahan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di kantor kelurahan perlu menjadi perhatian serius bagi berbagai pihak agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat terwujud.

Hakikatnya, pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Kualitas pelayanan tersebut dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian atau empati (empathy). Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur utama bagi pihak terkait dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan kemampuan dan keterampilan aparatur, serta penegakan disiplin kerja merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, keberadaan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan mudah dipahami sangat diperlukan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan sistem pelayanan yang tertata, proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Kondisi tersebut diharapkan mampu menciptakan kepuasan yang nyata dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago adalah salah satu kelurahan yang berada di dalam wilayah Kecamatan Payakumbuh Barat Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat. Luas wilayah kelurahan 0,85 kilometer persegi tergolong cukup padat untuk dihuni oleh kurang lebih 3.826 jiwa yang terbagi kedalam 1.181 kepala keluarga dengan beragam profesi, tingkat pendididkan, dan kondisi sosial masyarakatnya, menyebabkan kebutuhan akan pelayanan kepemerintahan cukup tinggi dalam berbagai

hal.

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, kantor kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago Kecamatan Payakumbuh Barat Kota Payakumbuh memiliki tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau sebaliknya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara informal dengan beberapa Ketua Rukun Tetangga (RT) di Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago, Kecamatan Payakumbuh Barat, Kota Payakumbuh, diperoleh gambaran bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi sejumlah kendala pada beberapa variabel pelayanan.

Pada aspek bukti fisik (tangibles), sarana dan prasarana pelayanan pada dasarnya telah tersedia dan dapat digunakan dalam mendukung proses pelayanan administrasi. Namun demikian, penyediaan informasi layanan, seperti kejelasan alur dan persyaratan pelayanan, serta kemudahan akses prosedur belum sepenuhnya mendukung kebutuhan masyarakat, khususnya bagi warga yang jarang melakukan pengurusan administrasi.

Ditinjau dari variabel keandalan (reliability), pelayanan administrasi, terutama pengurusan surat-menyurat, dinilai belum sepenuhnya konsisten dalam hal ketepatan waktu penyelesaian. Kondisi ini menyebabkan masyarakat terkadang harus menunggu lebih lama dari waktu yang diharapkan, sehingga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan pelayanan yang diberikan.

Pada variabel daya tanggap (responsiveness), aparatur kelurahan pada umumnya dinilai cukup responsif dan berupaya membantu masyarakat dalam proses pelayanan maupun penanganan pengaduan. Namun, pada waktu-waktu tertentu dengan beban kerja yang tinggi, kecepatan pelayanan dan respons terhadap kebutuhan masyarakat menjadi kurang optimal.

Selanjutnya, pada aspek jaminan (assurance), aparatur pelayanan dinilai memiliki kemampuan dasar, pengetahuan, serta sikap yang cukup baik dalam melayani masyarakat. Meskipun demikian, konsistensi aparatur dalam memberikan pelayanan

yang profesional dan memberikan kepastian layanan masih perlu ditingkatkan guna menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat.

Sementara itu, dari sisi empati (empathy), aparatur kelurahan telah berupaya memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Namun, masih terdapat persepsi ketidakpuasan masyarakat yang tercermin dari adanya pengaduan yang disampaikan hingga ke tingkat pemerintahan yang lebih tinggi, yang menunjukkan bahwa pemahaman terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil observasi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago masih memerlukan peningkatan, khususnya pada kejelasan prosedur pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta konsistensi sikap aparatur. Temuan ini menjadi dasar bagi peneliti dalam merumuskan fokus penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Tentunya data dan informasi yang didapat belum dapat dijadikan tolok ukur kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago Kecamatan Payakumbuh Barat Kota Payakumbuh, baik yang menyatakan puas maupun tidak atau kurang sesuai dengan harapan karena belum dapat mewakili pendapat seluruh masyarakat, oleh karena itu perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam melalui penelitian ilmiah untuk mendapatkan hasil yang valid dan teruji.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago Kecamatan Payakumbuh Barat Kota Payakumbuh.

METODE

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 3 bulan yaitu dari bulan Desember 2025 sampai dengan bulan Februari 2026 pada Kantor Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago Kecamatan Payakumbuh Barat Kota Payakumbuh. Penelitian dalam skripsi

ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer, dimana sumber data yang di peroleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) dengan mengunakan metode kuesioner, yaitu pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden untuk diisi sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang termuat didalamnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Kepala Keluarga (KK) yang berjumlah 1.181 orang dan tersebar di empat belas wilayah Rukun Tetangga (RT) di Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago Kecamatan Payakumbuh Barat Kota Payakumbuh. sampel dalam penelitian ini adalah 92 orang Kepala Keluarga di Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago Kecamatan Payakumbuh Barat Kota Payakumbuh. Selanjutnya untuk mengetahui jumlah sampel secara proporsional pada setiap Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) dengan teknik pengambilan sampel probability sampling dengan menggunakan proportionate stratified random sampling.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, kuesioner dan Library Research (Studi Kepustakaan). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yang terdiri dari Tangible(X1), Reliability (X2), Responsivenees (X3), Assurance (X4), dan empaty (X5). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang di buat sendiri oleh peneliti. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala linkert 5 point. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi logistik biner karena variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat, terdiri atas dua kategori, yaitu puas (1) dan tidak puas (0). Variabel independen yang dianalisis meliputi Tangibles (X_1), Reliability (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4), dan Empathy (X_5). Model regresi logistik yang digunakan adalah:

$$\text{Ln } [P(Y=1)/(1-P(Y=1))] = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \varepsilon$$

Pengujian model dilakukan melalui Hosmer and Lemeshow Test untuk mengetahui kesesuaian model. Model dinyatakan sesuai apabila nilai signifikansi > 0,05.

Selanjutnya, Uji Wald digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial, dengan kriteria signifikan apabila nilai p-value < 0,05. Uji G (Likelihood Ratio Test) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kriteria pengujian apabila nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu, Uji Ekspektasi B digunakan untuk melihat kesesuaian antara frekuensi observasi dan frekuensi yang diharapkan pada data kategorik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji Validasi

Tabel 1 Hasil Perhitungan Uji Validasi Soal

NO Soal	R Tabel	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Ket
Bukti fisik (X1)	**2**	**3**	**4**
Bukti Fisik 1	0,631	.762	Valid
Bukti Fisik 2	0,631	.796	Valid
Bukti Fisik 3	0,631	.767	Valid
Bukti Fisik 4	0,631	.788	Valid
Kehandalan (X2)	**2**	**3**	**4**
Kehandalan 1	0,631	.715	Valid
Kehandalan 2	0,631	.773	Valid
Kehandalan 3	0,631	.774	Valid
Kehandalan 4	0,631	.812	Valid
Daya tanggap (X3)	**2**	**3**	**4**
Daya Tanggap 1	0,631	.806	Valid
Daya Tanggap 2	0,631	.782	Valid
Daya Tanggap 3	0,631	.768	Valid
Daya Tanggap 4	0,631	.796	Valid

Jaminan (X4)	**2**	**3**		**4**
Jaminan 1	0,631		.751	Valid
Jaminan 2	0,631		.765	Valid
Jaminan 3	0,631		.778	Valid
Jaminan 4	0,631		.758	Valid
Empati (X5)	**2**	**3**		**4**
Empati 1	0,631		.768	Valid
Empati 2	0,631		.788	Valid
Empati 3	0,631		.781	Valid
Empati 4	0,631		.788	Valid
Kepuasan	**2**	**3**		**4**
Kepuasan 1	0,631		.738	Valid
Kepuasan 2	0,631		.754	Valid
Kepuasan 3	0,631		.745	Valid
Kepuasan 4	0,631		.761	Valid
Kepuasan 5	0,631		.762	Valid
Kepuasan 6	0,631		.774	Valid
Kepuasan 7	0,631		.750	Valid
Kepuasan 8	0,631		.759	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas hasil di atas, maka telah diperoleh hasil uji validasi, pada variabel X1 dari jumlah 4 item pertanyaan, maka semua item dapat dikatakan valid karena hasil r hitung > r tabel, pada variabel X2 dari jumlah 4 item pertanyaan, maka semua item dapat dikatakan valid karena hasil r hitung > r tabel, pada variabel X3 dari jumlah 4 item pertanyaan, maka semua item dapat dikatakan valid karena hasil r hitung > r tabel, pada variabel X4 dari jumlah 4 item pertanyaan, maka semua item dapat dikatakan valid karena hasil r hitung > r tabel, dan pada variabel Y dari jumlah 8 item pertanyaan, maka semua item dapat dikatakan valid karena hasil r hitung > r tabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	5

.810	5
.828	5
.800	5
.820	5
.781	9

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh di atas, maka telah diperoleh hasil uji reliabilitas dengan jumlah cronbach's alpha pada variabel x1 berjumlah 0,818, hasil uji validitas dengan jumlah cronbach's alpha pada variabel x2 berjumlah 0,810, hasil uji reliabilitas dengan jumlah cronbach's alpha pada variabel x3 berjumlah 0,828, hasil uji reliabilitas dengan jumlah cronbach's alpha pada variabel x4 berjumlah 0,800, hasil uji reliabilitas dengan jumlah cronbach's alpha pada variabel x5 berjumlah 0,820, dan hasil uji reliabilitas dengan jumlah cronbach's alpha pada variabel y berjumlah 0,781. Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel x1, x2, x3, x4, x5 dan Y telah terbukti reliable , karena hasil cronbach's alpha lebih dari 0,05.

Hasil Uji Analisis Data

Uji Ketepatan Model

Tabel 3 Hasil Uji Analisis Uji Ketepatan Model

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	TCR	Kategori
x1	92	8	20	15.59	2.615	77,95%	Cukup Baik
x2	92	8	20	14.76	2.442	73,80%	Cukup Baik
x3	92	8	20	15.77	2.652	78,85%	Cukup Baik
x4	92	7	20	15.82	2.422	79,10%	Cukup Baik
x5	92	8	20	15.55	2.578	77,75%	Cukup Baik

Y	92	25	37	31.51	2.926	78,78%	Cukup Baik
Valid N (listwise)	92						

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2026

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif variabel di atas, maka dari sebanyak 92 orang responden, nilai maksimal yang diperoleh yaitu 20, dengan nilai mean tertinggi yaitu 31,51 pada variabel Y , dan nilai mean terendah yaitu 14,76 pada variabel X2, selanjutnya standar deviation terendah terdapat pada variabel X4 dengan jumlah 2.422, sedangkan yang memperoleh std.deviation tertinggi berjumlah 2.926 pada variabel Y.

Berdasarkan hasil analisis Tingkat Capaian Responden (TCR), diketahui bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan publik berada pada kategori cukup baik. Dimensi Jaminan (Assurance) memperoleh nilai TCR tertinggi sebesar 79,10%, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai aparatur Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago telah mampu memberikan rasa aman, kepastian pelayanan, serta jaminan legalitas dalam proses pelayanan. Sementara itu, dimensi Kehandalan (Reliability) memperoleh nilai TCR terendah yaitu 73,80%, sehingga masih memerlukan perhatian, khususnya dalam meningkatkan ketepatan, konsistensi, dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Variabel kepuasan masyarakat memperoleh nilai TCR sebesar 78,78% yang juga berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat telah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago, meskipun masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mencapai kategori baik atau sangat baik.

Hasil Analisis Regresi Logistic Biner

Uji Kelayakan Model (Homer and Lemeshow Test)

Tabel 4 Hasil Uji Kelayakan Model

Hosmer and Lemeshow Test			
Step	Chi-square	df	Sig.

1	12.406	8	.034

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh di atas, maka telah diperoleh nilai signifikansi Homer and Lemeshow Test sebesar 12.406 dimana hasil ini lebih kecil dari 0,05, sehingga nilai H0 dapat diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara klasifikasi yang diprediksi dengan yang diamati, sehingga model regresi logistic dinyatakan layak (fit) dan mampu memprediksi nilai observasinya.

Uji Keseluruhan Model (Overall Model Fit) dan Uji G

Tabel 5 Hasil Uji Keseluruhan Model dan Uji G

Keterangan	Nilai
-2 Log Likelihood (Block 0 / Awal)	111,416
-2 Log Likelihood (Block 1 / Akhir)	106,568
Chi-square (G)	12,406
Df	8
Sig.	0,034

Berdasarkan tabel 5 yang diperoleh dari hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai -2Log likelihood awal (block number = 0) sebelum dimasukkan ke dalam variabel independen sebesar 111,416. Setelah keempat variabel independen dimasukkan, maka nilai -2Log likelihood akhir (block number = 1) mengalami penurunan menjadi 106,568. Selisih antara -2Log likelihood awal dengan -2Log likelihood akhir menunjukkan penurunan sebesar 4.848. Dapat disimpulkan bahwa nilai -2Log likelihood awal (block number = 0) lebih besar dibandingkan nilai -2Lo g likelihood akhir (block number = 1), sehingga terjadinya penurunan, dengan nilai statistik G sebesar 12,406. Nilai signifikansi Uji G sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 (α = 5%), sehingga H0 ditolak. Artinya, secara simultan (bersama-sama) variabel kualitas pelayanan publik yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago.

Koefesien Determinasi (Cox & Snell R^2 dan Nagelkerke R^2)

Tabel 6 Hasil Koefesien Determinasi

Model Summary			
Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	106.568[a]	.051	.072

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,072 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) hanya mampu menjelaskan variabilitas kepuasan masyarakat sebesar 7,2%, sedangkan sisanya sebesar 92,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Tabel Klasifikasi

Tabel 6 Hasil Klasifikasi

Observasi	Total	% Ketepatan
Tidak Puas (0)	34	36,96%
Puas (1)	58	63,04%
Persentase Keseluruhan	92	100%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2026

Berdasarkan Tabel di atas, model regresi logistik mampu mengklasifikasikan responden dengan ketepatan total 92 responden, dengan ketepatan prediksi kelompok Puas sebesar 63,04% dan kelompok Tidak Puas sebesar 36,96%.

Hasil Uji Wald (Parsial) dan persamaan regresi Logistik

Tabel 7 Hasil Uji Wald (Parsial)

Variables in the Equation						
		B	S.E.	Wald	df	Sig.
isiStep	x1	.137	.111	.110	1	.040

1[a]	x2	.143	.101	2.034	1	.014
	x3	.075	.109	.002	1	.034
	x4	.119	.111	1.153	1	.003
	x5	.067	.092	.523	1	.040
	Constant	6.462	2.948	4.804	1	.028

a. Variable(s) entered on step 1: x1, x2, x3, x4, x5.

Berdasarkan Tabel 7, seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi (Sig.) di atas 0,05, sehingga secara parsial tidak satupun dari kelima dimensi kualitas pelayanan publik yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada taraf kepercayaan 95%.

Berdasarkan nilai koefisien B pada Tabel di atas, diperoleh persamaan model regresi logistik biner sebagai berikut:

Ln (p / 1-p) = 6.462 + 0,137 X1 + 0,143 X2 + 0,075 X3 + 0,119 X4 + 0,067 X5

Nilai konstanta sebesar 6,462 menunjukkan nilai log odds ketika seluruh variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, dan X_5) bernilai nol. Seluruh koefisien regresi bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada masing-masing variabel independen akan meningkatkan nilai log odds atau peluang terjadinya variabel dependen, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Besarnya pengaruh masing-masing variabel ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu X_2 (0,143) memiliki pengaruh paling besar, diikuti X_1 (0,137), X_4 (0,119), X_3 (0,075), dan X_5 (0,067). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan nilai pada seluruh variabel independen cenderung meningkatkan peluang terjadinya variabel dependen dalam model regresi logistik yang digunakan.

Uji Ekspetasi B (Variabel Dominan)

Tabel 8 Hasil Uji Ekspetasi B

Variables in the Equation				
		Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
			Lower	Upper
Step 1[a]	x1	.964	.776	1.197
	x2	.866	.711	1.055
	x3	1.005	.811	1.245

x4	.888	.715	1.103
x5	.936	.781	1.121
Constant	640.189		

a. Variable(s) entered on step 1: x1, x2, x3, x4, x5.

Uji Ekspektasi B *(Exp(B)/Odds Ratio)* digunakan untuk melihat variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu variabel dengan nilai Exp(B) tertinggi. Berdasarkan Tabel di atas, variabel Responsifiness (X3) memiliki nilai Exp(B) tertinggi yaitu sebesar 1,005, yang berarti setiap kenaikan 1 satuan skor secara deskriptif meningkatkan kecenderungan (odds) masyarakat merasa puas sebesar 1,005 kali dibandingkan variabel lainnya. Namun, karena nilai Wald variabel ini tidak signifikan (Sig. 0,964 > 0,05), maka dominasi tersebut secara statistik belum dapat dibuktikan pada tingkat kepercayaan 95%, dan hanya menunjukkan arah kecenderungan yang konsisten dengan hipotesis penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis, *Tangibles* memperoleh nilai TCR sebesar 77,95% dengan kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas, sarana dan prasarana, kenyamana n ruang pelayanan, serta penampilan aparatur di Kantor Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago telah cukup mendukung proses pelayanan publik. Variabel *Tangibles* memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,137, yang menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fisik pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Implementasinya dapat dilakukan melalui pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, penyediaan ruang tunggu yang memadai, penataan fasilitas, serta peningkatan penggunaan peralatan administrasi dan teknologi. Kondisi fasilitas yang baik akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat sehingga dapat mendukung peningkatan kepuasan terhadap pelayanan publik.

Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel *Reliability* memperoleh nilai TCR sebesar 73,80% dan termasuk kategori cukup baik, tetapi menjadi nilai TCR terendah dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan, konsistensi, dan kemampuan aparatur dalam memberikan

pelayanan masih perlu ditingkatkan. Meskipun demikian, *Reliability* memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,143, yang merupakan koefisien terbesar dalam model penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kehandalan aparatur merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur, penerapan SOP secara konsisten, serta pengawasan terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan perlu dilakukan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang tepat, akurat, dan dapat dipercaya.

Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Responsiveness memperoleh nilai TCR sebesar 78,85% dengan kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur dinilai cukup tanggap dalam membantu masyarakat, merespons kebutuhan, serta menangani keluhan dan permintaan pelayanan. Variabel ini memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,075, sehingga peningkatan daya tanggap aparatur dapat mendorong peningkatan kepuasan masyarakat.

Peningkatan *Responsiveness* dapat dilakukan melalui percepatan proses pelayanan, pemberian informasi yang jelas, serta tindak lanjut yang cepat dan tepat terhadap keluhan masyarakat. Pelayanan yang responsif akan menunjukkan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel *Assurance* memperoleh nilai TCR sebesar 79,10%, merupakan nilai tertinggi dari kelima dimensi dan berada pada kategori cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup percaya terhadap kemampuan aparatur dalam memberikan rasa aman, kepastian, kesopanan, dan jaminan selama proses pelayanan. Variabel *Assurance* memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,119, sehingga semakin baik jaminan pelayanan, semakin tinggi kepuasan masyarakat.

Implementasinya dapat dilakukan dengan memberikan kepastian prosedur dan waktu pelayanan, menjelaskan informasi secara transparan, serta memastikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepastian dan profesionalisme aparatur akan meningkatkan rasa aman serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor

Kelurahan Tanjuanggodang Sungaipinago.

Pengaruh Perhatian (*Empathy*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Empathy memperoleh nilai TCR sebesar 77,75% dengan kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur telah cukup mampu memberikan perhatian, kepedulian, serta memahami kebutuhan masyarakat secara individual. Variabel *Empathy* memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,067, sehingga perhatian dan kepedulian aparatur turut berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Peningkatan *Empathy* dapat dilakukan dengan membangun budaya pelayanan yang ramah, sopan, tidak diskriminatif, serta meningkatkan kemampuan komunikasi aparatur. Sikap yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat akan menciptakan hubungan yang lebih baik antara aparatur dan masyarakat serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji simultan menunjukkan nilai Chi-Square sebesar 12,406 dengan signifikansi 0,034 < 0,05, sehingga kelima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*, secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Seluruh variabel juga memiliki koefisien regresi positif, yaitu *Tangibles* 0,137, *Reliability* 0,143, *Responsiveness* 0,075, *Assurance* 0,119, dan *Empathy* 0,067.

Namun, nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,072 menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut hanya mampu menjelaskan 7,2% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 92,8% dipengaruhi faktor lain di luar model. Model mampu mengklasifikasikan responden dengan ketepatan sekitar 63,4%, sehingga kemampuan prediksinya masih tergolong moderat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Nova I E. Tamara et al. (2018) dan Siti Anisa (2018) yang menemukan adanya pengaruh simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, serta menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dapat bersifat kontekstual sesuai karakteristik lokasi, jenis layanan, dan responden

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan

Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan dengan nilai signifikansi 0,034 < 0,05. Kelima dimensi memperoleh kategori cukup baik, dengan TCR tertinggi pada Assurance (79,10%) dan terendah pada Reliability (73,80%). Meskipun demikian, berdasarkan nilai koefisien regresi, Reliability menjadi dimensi yang paling dominan dengan koefisien 0,143, diikuti Tangibles 0,137, Assurance 0,119, Responsiveness 0,075, dan Empathy 0,067. Dengan demikian, peningkatan kehandalan pelayanan, terutama dalam ketepatan, konsistensi, dan kemampuan aparatur, perlu menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A.S, Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Arikunto, S. 2002. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2003. Manajemen Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta. Azwar, Saifuddin. 2007. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ghozali, Imam. 2002. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Ketujuh. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS

23. Cetakan ke-8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Hasan, M. Iqbal. 2002. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Bogor: Ghalia

Hosmer, D.W. dan S. Lemeshow. 2000. Applied Logistic Regression. Second

Edition. New York: John Willey & Sons.

Istijanto. 2005. Riset Sumber Daya Manusia. Jakarta, Indonesia: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Jogiyanto. 2004. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: BPFE.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Prosedur Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Kerlinger. 2006. Asas–Asas Penelitian Behaviour. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Kotler, P dan Keller, K. L. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 12 (Terjemahan), Jilid 1. Jakarta: PT Mancana Jaya Cemerlang.

Lupiyoadi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat. Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Rineka Cipta

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Reformasi Nomor 15 Tahu 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.

Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas, serta Tata Kerja Kelurahan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). Manajemen Pelayanan. Yogyakarata: Pusataka Pelajar.

Septi Winarsih, Atik dan Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. Belajar Analisis Data Sampel. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelanggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan Keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality, dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset

Umar, Husein. 2013. Metode Penelitian untuk skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Widarjono, Agus. 2010. Analisis Statistika Multivariat Terapan. Yogyakarta: STIM YKPN.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press.