



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo

Arif Rahmat Thalib<sup>1</sup>, Yacob Noho Nani<sup>2</sup>, Rahmatia Pakaya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

E-mail: [arifrahmatthalib@gmail.com](mailto:arifrahmatthalib@gmail.com), [yacobnani@ung.ac.id](mailto:yacobnani@ung.ac.id), [Rahmatia\\_pakaya@ung.ac.id](mailto:Rahmatia_pakaya@ung.ac.id)

### Article Info

#### Article history:

Received April 09, 2026

Revised April 29, 2026

Accepted May 05, 2026

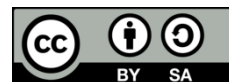
#### Keywords:

Community Satisfaction, Service Quality, Public Services, Population Administration, Civil Registration.

### ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of public service quality on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo Regency. The sample consisted of 96 respondents, and the data used in this study were primary data collected through questionnaire distribution. The data analysis technique employed was simple linear regression to determine the relationship between variables. The results of the study indicate that public service quality has a positive and significant effect on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo Regency. The positive result implies that the improvement in community satisfaction is driven by the enhancement of public service quality, which effectively meets the needs of population administration and civil registration services. Furthermore, the coefficient of determination shows that 71.20% of the variability in community satisfaction can be substantially explained by public service quality, while the remaining 28.80% is influenced by other variables not examined in this study, such as employee competence, work supervision, management information systems in public services, and employee commitment to delivering optimal services.*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



### Article Info

#### Article history:

Received April 09, 2026

Revised April 29, 2026

Accepted May 05, 2026

#### Keywords:

Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kependudukan, Catatan Sipil.

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96. Jenis data dalam penelitian ini yakni primer. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran angket. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa peningkatan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo terjadi karena adanya pelayanan publik yang semakin berkualitas yang mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kependudukan dan catatan sipil bagi masyarakat. Nilai koefisien determinasi sebesar 71,20% variabilitas kepuasan masyarakat dapat dijelaskan secara substansial oleh kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 28,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel kompetensi pegawai, pengawasan kerja, sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik dan komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik.



**Corresponding Author:**

Arif Rahmat Thalib

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

E-mail: [arifrahmatthalib@gmail.com](mailto:arifrahmatthalib@gmail.com)

**PENDAHULUAN**

Dalam konteks globalisasi dan transformasi digital, layanan publik memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjalankan fungsi administratif yang berkaitan dengan kepentingan umum. Layanan publik tidak hanya berfokus pada penyediaan barang dan jasa, tetapi juga membangun hubungan antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendanaan layanan publik yang bersumber dari pajak masyarakat secara inheren menimbulkan ekspektasi terhadap kualitas layanan yang optimal, sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif. Inovasi berbasis teknologi, seperti sistem antrian daring dan layanan informasi digital, menjadi wujud adaptasi terhadap tuntutan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan publik menjadi suatu keniscayaan dalam rangka mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang menghambat optimalisasi layanan publik, seperti inefisiensi birokrasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurang memadainya infrastruktur pendukung. Pemerintah melalui (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Pasal 19) telah mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara layanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai acuan dalam pemberian layanan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan juga menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan yang akuntabel. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban sebagai warga negara turut mendorong munculnya pengawasan publik yang lebih kritis terhadap kinerja pemerintah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima, sehingga perlu dilakukan upaya perbaikan yang berkelanjutan.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Bhakri dan Rahmawati (dalam Nurdalilah et al., 2024) menyatakan bahwa kepuasan merupakan kondisi emosional yang muncul setelah individu membandingkan antara harapan dengan pengalaman aktual yang diterima. Hal ini sejalan dengan Suharyadi (dalam Sumbawati et al., 2024) yang menegaskan bahwa kepuasan akan tercapai apabila layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang tinggi. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat, di mana peningkatan kualitas layanan akan berdampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Sebaliknya, kualitas layanan yang rendah dapat memicu ketidakpuasan, menurunkan kepercayaan publik, serta memunculkan sikap skeptis terhadap institusi pemerintah.

Permasalahan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik merupakan isu kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, akurasi informasi, serta sikap dan kompetensi aparatur. Prosedur yang berbelit-belit dan praktik birokrasi yang tidak efisien seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bagi



masyarakat, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan. Selain itu, keterbatasan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang profesional juga menjadi faktor yang memperburuk kualitas layanan. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai indikator kualitas layanan, tetapi juga sebagai determinan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, pemerintah menetapkan (Peraturan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengembangan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) yang mewajibkan setiap unit pelayanan publik untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Survei ini merupakan pengembangan dari konsep Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, n.d.), yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Melalui instrumen ini, pemerintah dapat mengidentifikasi kelemahan dan melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo sebagai salah satu penyelenggara layanan publik memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa masyarakat masih menghadapi berbagai kendala dalam proses pelayanan, antara lain lamanya waktu penyelesaian dokumen, ketidakjelasan informasi prosedur dan persyaratan, serta variasi kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan adanya kemudahan dalam mengakses informasi terkait status permohonan serta ketersediaan sistem pemantauan layanan secara transparan. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas layanan guna memenuhi ekspektasi masyarakat.

Di sisi lain, data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023–2025 menunjukkan adanya tren peningkatan dengan kategori “baik” hingga “sangat baik”. Meskipun demikian, peningkatan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan optimalisasi kualitas layanan, mengingat masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait aspek pelayanan tertentu. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara capaian indikator kuantitatif dengan pengalaman empiris masyarakat dalam menerima layanan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Penelitian sebelumnya oleh (Sari & Yulianto, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, terutama melalui dimensi empati, responsivitas, dan komunikasi yang transparan. Temuan ini memperkuat pentingnya peningkatan kualitas layanan sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis secara empiris pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian administrasi publik serta menjadi dasar pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.



## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang dipilih sebagai lokasi penelitian karena perannya sebagai penyelenggara layanan publik di bidang administrasi kependudukan. Penelitian dilakukan dalam rentang waktu 23 Februari hingga 8 April 2026 dengan tahapan kegiatan meliputi persiapan, penyusunan dan validasi instrumen, pengumpulan data, analisis data, serta penyusunan laporan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada paradigma positivistik, di mana data yang diperoleh dianalisis secara statistik untuk menguji hubungan antar variabel. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena empiris melalui pengukuran variabel dan pengujian hipotesis (Sugiyono, 2022). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui teknik survei, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, laporan, jurnal ilmiah, serta arsip yang relevan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk memperoleh gambaran nyata terkait proses pelayanan publik. Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert sebagai alat ukur, di mana setiap jawaban diberi skor mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) (Sugiyono, 2022). Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui pengumpulan arsip dan laporan terkait tingkat kepuasan masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo dengan jumlah sebanyak 2.400 orang (Sugiyono, 2022). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana setiap individu yang ditemui dan memenuhi kriteria dapat dijadikan sebagai responden (Sugiyono, 2019). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden. Dengan demikian, sampel penelitian ini dianggap representatif untuk menggambarkan kondisi populasi yang diteliti.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml et al. (dikutip dalam Priansa, 2018) dan Hardiyansyah (2018:63). Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur berdasarkan indikator kecepatan, ketepatan, keramah-tamahan, dan kenyamanan layanan (Jorge O. Brusa & Mohsen Bahmani-OskooEE, 2022; Sugiarto dalam Kirana, 2023). Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden terhadap fenomena sosial yang diteliti (Sugiyono, 2017).

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Tahap awal dilakukan uji validitas untuk mengukur ketepatan instrumen dalam mengungkap data penelitian, serta uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi instrumen dengan kriteria nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria nilai signifikansi lebih dari 0,05, serta uji heteroskedastisitas untuk memastikan tidak terjadi ketidaksamaan varians pada residual data. Tahap berikutnya adalah analisis regresi linier sederhana untuk



mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan persamaan  $\hat{Y} = a + bX$  (Sugiyono, 2022).

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria pengujian ditetapkan bahwa jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Selain itu, digunakan pula uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan publik dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat, dengan rentang nilai  $0 < R^2 < 1$ . Semakin mendekati nilai 1 menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang semakin kuat terhadap variabel dependen, sedangkan nilai yang mendekati 0 menunjukkan pengaruh yang lemah.

## HASIL

Penelitian ini melibatkan 96 responden dengan tingkat pengembalian kuesioner sebesar 100%, sehingga seluruh data dapat digunakan dalam analisis. Hasil pengujian kualitas instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai  $r$  hitung pada seluruh item lebih besar dari  $r$  tabel (0,306). Selain itu, nilai Cronbach Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,894 dan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,899.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

No	r hitung	r tabel	Status	Cronbach Alpha	Status
1	0.778	0.306	Valid	0.894	Reliabel
2	0.765	0.306	Valid		
3	0.674	0.306	Valid		
4	0.501	0.306	Valid		
5	0.507	0.306	Valid		
6	0.578	0.306	Valid		
7	0.886	0.306	Valid		
8	0.836	0.306	Valid		
9	0.633	0.306	Valid		
10	0.727	0.306	Valid		
11	0.521	0.306	Valid		
12	0.584	0.306	Valid		
13	0.371	0.306	Valid		
14	0.631	0.306	Valid		
15	0.487	0.306	Valid		
16	0.419	0.306	Valid		
17	0.358	0.306	Valid		
18	0.455	0.306	Valid		
19	0.336	0.306	Valid		
20	0.315	0.306	Valid		

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

No	r hitung	r tabel	Status	Cronbach Alpha	Status
1	0.548	0.306	Valid	0.899	Reliabel
2	0.326	0.306	Valid		



3	0.627	0.306	Valid
4	0.495	0.306	Valid
5	0.468	0.306	Valid
6	0.715	0.306	Valid
7	0.784	0.306	Valid
8	0.616	0.306	Valid
9	0.468	0.306	Valid
10	0.635	0.306	Valid
11	0.685	0.306	Valid
12	0.729	0.306	Valid
13	0.657	0.306	Valid
14	0.757	0.306	Valid
15	0.695	0.306	Valid
16	0.627	0.306	Valid
17	0.654	0.306	Valid
18	0.582	0.306	Valid
19	0.324	0.306	Valid
20	0.386	0.306	Valid

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Karakteristik responden menunjukkan distribusi berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 3.** Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	49	51.0
2	Perempuan	47	49.0
<b>Total</b>		96	100.0

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

**Tabel 4.** Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	17–25 Tahun	24	25.0
2	26–35 Tahun	52	54.2
3	36–45 Tahun	17	17.7
4	46–55 Tahun	3	3.1
<b>Total</b>		96	100.0

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

**Tabel 5.** Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA/Sederajat	56	58.3
2	Sarjana	33	34.4
3	Magister	7	7.3
<b>Total</b>		96	100.0

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Hasil analisis deskriptif variabel penelitian menunjukkan nilai total skor aktual dan skor ideal sebagai berikut.

**Tabel 6.** Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik

No	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)
<b>Total</b>	7,722	9,600	80.44

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

**Tabel 7.** Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)
<b>Total</b>	7,489	9,600	78.01

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Pengujian prasyarat analisis menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,980.

**Tabel 8.** Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Parameter	Nilai
N	96
Mean	0.0000000
Std. Deviation	6.31507666
Kolmogorov-Smirnov Z	0.470
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.980

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan nilai koefisien sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 9.** Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.
(Constant)	18.716	3.165		5.913	0.000
Kualitas Pelayanan Publik	0.735	0.048	0.844	15.244	0.000

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:  $\hat{Y} = 18,716 + 0,735X$

Hasil uji hipotesis menggunakan uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 15.244 dengan nilai t tabel sebesar 1.986 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.000.

**Tabel 10.** Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.
Kualitas Pelayanan Publik	15.244	1.986	0.000

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,712.

**Tabel 11.** Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
<b>0.844</b>	0.712	0.709	6.34858

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026



## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo berada pada kategori “cukup puas”. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum layanan publik yang diberikan telah mampu memenuhi sebagian harapan masyarakat, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Secara konseptual, kepuasan masyarakat merupakan refleksi dari kesesuaian antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima, sehingga ketika layanan hanya memenuhi sebagian ekspektasi, maka tingkat kepuasan yang dihasilkan cenderung berada pada kategori moderat (Abdussamad et al., 2021). Dalam konteks administrasi publik, kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan telah berjalan cukup efektif, namun masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas implementasinya di lapangan (Daykaswari et al., 2025). Dengan demikian, hasil penelitian ini secara langsung menjawab tujuan penelitian yang menilai tingkat kepuasan masyarakat serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Lebih lanjut, dimensi kepuasan masyarakat menunjukkan variasi yang cukup signifikan, khususnya pada aspek kecepatan layanan yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efisiensi waktu pelayanan masih menjadi permasalahan utama dalam penyelenggaraan layanan publik. Secara teoritis, kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas layanan karena berkaitan langsung dengan persepsi kemudahan dan kenyamanan pengguna layanan (Kusnadi, 2025). Rendahnya persepsi terhadap kecepatan layanan dapat disebabkan oleh tingginya volume permintaan layanan, keterbatasan sumber daya, serta prosedur administratif yang masih kompleks. Sebaliknya, dimensi keramahan dan akurasi layanan menunjukkan hasil yang lebih baik, yang mengindikasikan bahwa aspek interaksi interpersonal dan ketepatan pelayanan telah berjalan relatif optimal. Hal ini memperkuat pandangan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk kepuasan layanan, terutama dalam sektor publik yang bersifat langsung dan administratif.

Jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan publik, temuan penelitian ini sejalan dengan konsep bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses penyampaian layanan itu sendiri (Fajriyah, 2025). Dimensi seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan (Kusnadi, 2025). Dalam penelitian ini, dimensi empati dan jaminan memperoleh penilaian yang relatif tinggi, yang menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan rasa aman, perhatian, dan perlakuan yang adil kepada masyarakat. Namun demikian, dimensi responsivitas dan bukti fisik masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam hal kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat dan penyediaan fasilitas layanan yang lebih memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek human interaction telah berjalan baik, aspek sistem dan infrastruktur masih menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Prastiwi, 2022). Hubungan positif antara kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan secara langsung akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan temuan Lanin dan Hermanto (2019) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan determinan utama dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dukungan empiris lainnya ditunjukkan oleh Sari et al. (2020) yang menyatakan bahwa layanan yang lebih transparan, responsif, dan mudah diakses akan meningkatkan pengalaman



positif masyarakat. Bahkan, secara lebih luas, Psomas et al. (2020) menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan di sektor publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat konsistensi temuan empiris bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel kunci dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Secara analitis, pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui pendekatan *expectancy-disconfirmation theory*, di mana kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kinerja aktual layanan. Ketika kualitas layanan meningkat, maka kesenjangan antara harapan dan realitas akan semakin kecil, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dalam penelitian ini, kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tergolong kuat, yang menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas layanan yang diberikan. Namun demikian, masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti sistem manajemen pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan sistemik dan terintegrasi.

Implikasi teoretis dari penelitian ini adalah penguatan konsep bahwa kualitas pelayanan publik merupakan determinan utama dalam kepuasan masyarakat, khususnya pada sektor administrasi kependudukan. Sementara itu, implikasi praktisnya adalah perlunya peningkatan pada aspek kecepatan layanan, penyederhanaan prosedur, serta penguatan fasilitas dan infrastruktur pelayanan. Selain itu, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan harus difokuskan pada perbaikan sistem pelayanan secara menyeluruh, tidak hanya pada aspek sumber daya manusia tetapi juga pada aspek prosedural dan teknologis.

Meskipun penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang signifikan, terdapat keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu terbatasnya variabel yang dianalisis serta ruang lingkup penelitian yang hanya berfokus pada satu instansi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti inovasi layanan, digitalisasi pelayanan publik, serta budaya organisasi. Selain itu, perluasan lokasi penelitian juga penting dilakukan untuk memperoleh generalisasi hasil yang lebih luas dan komprehensif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan tujuan penelitian yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Temuan penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek keandalan, responsivitas, jaminan, empati, maupun bukti fisik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai indikator kinerja institusi publik, tetapi juga sebagai faktor determinan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperkuat konsep bahwa kualitas pelayanan publik merupakan variabel utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memiliki implikasi praktis bagi peningkatan tata kelola pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.



Selain itu, temuan penelitian ini juga mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan telah berada pada kategori cukup baik, masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek kecepatan layanan dan daya tanggap aparatur. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada prosedur yang ada, tetapi juga pada kapasitas sumber daya manusia, dukungan sistem informasi, serta efektivitas manajemen pelayanan secara keseluruhan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada variabel yang diteliti, sehingga belum mampu menjelaskan seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji variabel lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, serta inovasi pelayanan berbasis teknologi guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan antara lain perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui penguatan kompetensi aparatur, khususnya dalam aspek kecepatan dan responsivitas pelayanan, serta penerapan standar pelayanan yang lebih profesional dan berbasis kebutuhan masyarakat. Selain itu, pihak manajemen instansi perlu memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi kinerja guna memastikan konsistensi implementasi standar pelayanan, serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Koordinasi lintas instansi juga perlu ditingkatkan guna menciptakan integrasi layanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan memudahkan akses masyarakat. Di sisi lain, partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik yang konstruktif menjadi elemen penting dalam mendukung perbaikan kualitas pelayanan. Dukungan kebijakan dari pemerintah daerah, terutama dalam bentuk penguatan anggaran, infrastruktur, dan digitalisasi layanan, juga menjadi faktor kunci dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (Studi kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 45-62.
- Daykaswari, L. C., Irwani, I., & Mambang, M. (2025). The analysis of public satisfaction index on services at the Land Office of Seruyan Regency, Central Kalimantan Province. *Sociopolis*, 3(1), 15–26. <https://journal.xsolusi.com/index.php/sociopolis/article/view/56>
- Fajriyah, F. (2025). The influence of service quality on customer satisfaction at Sukowono Community Health Center, Jember Regency. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 12(1), 60–72. <https://publik.e-journal.unbitago.ac.id/PUBLIK/article/view/2062>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik* (Cet-1). Gava Media.
- Jorge O.Brusa, & Mohsen Bahmani- OSkooee. (2022). the Influence of Location Accessibility on Community Satisfaction With the Quality of Texas District Public Health Services As Intervening Variables. *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 3(3), 117–123. <https://doi.org/10.59733/medalion.v3i3.49>
- Kirana, N. N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar*.



- Kusnadi, N. P. A. R. (2025). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 4(1), 33–45. <http://ijespjournal.org/index.php/shkr/article/view/277>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJSE-04-2017-0151/full/html>
- Nurdalilah, Muzakkir, & Sabil Fitri A. (2024). Identifikasi kepuasan mahasiswa S1 keperawatan terhadap kualitas pelayanan di kampus STIKES Nani Hasanuddin Makassar. *JIMPK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 4(3), 47–51.
- Priansa. (2018). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Konsep-konsep Kunci*. ALFABETA.
- Prastiwi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Air Hitam Kecamatan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 570–581.
- Psomas, E., Bouranta, N., & Koemtzi, M. (2020). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics: The case of the Greek citizens' service centers. *The TQM Journal*, 36(7), 1543–1562. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0274>
- Sumbawati, N. K., Samawa, U., Besar, S., Info, A., History, A., Attributes, S. Q., & Office, K. V. (2024). *Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Aparatur*. 338–350.
- Sari, D. P., & Yulianto, E. (2020). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Modern Retail. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 82(3). <https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/3144>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. ALFABETA.