

(Original Article)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Gowa

Nur Aisyah Fatika Sari^{1*}, Hafiz Elfiansya Parawu², Nurbiah Tahir³

¹²³ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: nuraisyah@gmail.com

Abstract : *This study aims to determine the effect of service quality on public satisfaction at the Gowa Regency Public Service Mall. The research method used is quantitative with data collection techniques through questionnaires, observation, and documentation. A sample of 100 respondents was selected using the Accidental Sampling technique. Data collection techniques in this study: Descriptive Statistics, Validity Test, Reliability Test, Simple Regression Analysis, Hypothesis Test. The results of the study indicate that service quality consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions has a positive and significant effect on public satisfaction. This is evidenced by a partial test which shows a significant value of $0.000 < 0.05$, it is known that the coefficient of determination R square has a value of 0.513 or 51.3%. Thus, improving service quality can increase public satisfaction with the services provided at the Gowa Regency Public Service Mall.*

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

Abstract : *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sampel sebanyak 100 responden dipilih dengan teknik Accidental Sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini :Statistik Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Sederhana, Uji Hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui uji persial yang menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi R square memiliki nilai sebesar 0,513 atau 51,3%. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.*

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

1. Pendahuluan/*Introduction*

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan manfaat bagi kesejahteraan umum (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). Kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting karena secara langsung berdampak pada kepuasan

masyarakat, kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam era pemerintahan yang baik (*good governance*), peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama. Salah satu bentuk inovasi dalam penyediaan pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, mempermudah akses masyarakat, serta memberikan pelayanan yang berkualitas (Smith, 2023).

Menurut peraturan pemerintah tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai panduan penyelenggaraan pelayanan publik serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, maka disusun suatu aturan dan ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat (Nasihah, 2020).

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan pencapaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Nurhidayat, 2019). Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Maulana, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen, bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Tjiptono, 2000). Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen (Sunyoto, 2013).

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat krusial dalam keberhasilan suatu Mall Pelayanan Publik, pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat, mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan, serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain (Firmansyah & Rosy, 2021). Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan berdampak negatif

terhadap citra Mall Pelayanan Publik dan pemerintah (Hendrayady et al., 2023). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima (Basri et al., 2023).

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan masyarakat atas layanan yang mereka terima. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa tersebut dapat diukur dari terpenuhi atau tidaknya kebutuhan masyarakat yang tampak dari sikap perilaku masyarakat terhadap suatu produk atau jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan untuk mempertahankan masyarakat agar tetap setia membeli dan menggunakan produk layanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik. Selain menjadi faktor penting, kepuasan masyarakat juga dapat meningkatkan keunggulan dan persaingan (Dewi, 2023).

Kepuasan masyarakat sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja suatu produk dan jasa dengan harapan, jika kinerja dibawah harapan, masyarakat menjadi tidak puas, sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, masyarakat akan merasa puas dan senang (Mayasari, 2020).

Pasolong (2010), mengatakan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan pendapat sebelumnya tadi kepuasan menurut (Kotler (2014) adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya.

Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa diresmikan pada tanggal 26 Februari 2024 sebagai wujud komitmen pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima. MPP ini menyediakan 147 jenis layanan dari 30 instansi di atas lahan seluas 8.450 m², dan menjadi pusat pelayanan modern di Sulawesi Selatan. Namun, meskipun telah hadir sebagai inovasi, kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Gowa masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat. Masalah-masalah yang sering dikeluhkan antara lain lamanya waktu pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, fasilitas fisik yang belum optimal, serta kinerja aparatur yang belum memenuhi harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan membandingkan harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Dimensi yang umum digunakan dalam menilai kualitas pelayanan adalah SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988), yang mencakup: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance

(jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks pelayanan publik, kualitas ini sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat, yang menurut, tercipta saat persepsi masyarakat terhadap pelayanan sesuai atau melebihi harapan mereka.

Berdasarkan hasil observasi awal di MPP Gowa, ditemukan bahwa antrian panjang, minimnya informasi, kurangnya kenyamanan ruang tunggu, dan sikap petugas yang kurang ramah masih menjadi keluhan utama masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Misalnya, penelitian oleh Santoso (2021) dan Kirana (2023) menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berkontribusi langsung dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Maka dari itu, penting untuk meneliti lebih lanjut bagaimana kualitas pelayanan di MPP Gowa berdampak pada kepuasan masyarakat, agar pengelola dan pemerintah daerah dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik di daerah.

2. Metode/Method

Adapun lokasi penelitian bertempat di Kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa Jl. Hos Cokroaminoto, Sungguminasa, Kec. Sombo Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92111. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif, yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia (Margareta, 2013).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Accidental Sampling. Berdasarkan rumus slovin dari populasi 11. 443,5 orang ,maka untuk tingkat kepercayaan 10% jumlah sampel adalah 100 orang yang telah dilayani di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa pada tahun 2024.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Untuk mengolah data hasil penelitian, peneliti menggunakan SPSS 25. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana yakni melihat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen.

3. Hasil Dan Pembahasan/Results And Discussion

Analisis Deskriptif Responden

Dari data hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka beberapa karakteristik responden, antara lain:

1. Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pria	29	29,0 %
2	Wanita	71	71,0 %
Jumlah		100	100,0 %

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2025.

Berdasarkan tabel Jenis Kelamin responden, Masyarakat yang berkunjung di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa didominasi oleh perempuan sebanyak 71%, sedangkan laki-laki hanya 29%.

2. Usia Responden

Tabel 2. Usia Responden

No	Kategori (Usia)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	≤ 19	15	15,0 %
2	20-25	37	37,0 %
3	26-30	15	15,0 %
4	31-35	13	13,0 %
5	≥ 36	20	20,0 %
Jumlah		100	100,0 %

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2025.

Berdasarkan usia, mayoritas responden berada dalam rentang 20-25 tahun (37%), diikuti usia ≥36 tahun (20%), ≤19 tahun dan 26-30 tahun masing-masing 15%, serta 31-35 tahun sebanyak 13%.

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Pendidikan Terakhir Responden

No	Status Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SD	2	2,0 %
2	SMP	5	5,0 %
3	SMA	57	57,0 %

4	Diploma	9	9,0 %
5	Sarjana (S1)	24	24,0 %
6	S-2/S3	2	2,0 %
7	Lainnya	1	1,0 %
Jumlah		100	100,0 %

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2025.

Dari sisi pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMA (57%), diikuti oleh Sarjana (24%), Diploma (9%), SMP (5%), SD (2%), S2/S3 (2%), dan lainnya (1%).

4. Pekerjaan

Tabel 4. Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	PNS	3	3,0 %
2	Pegawai Swasta	10	10,0 %
3	Wirausaha	12	12,0 %
4	Pelajar	25	25,0 %
5	Lainnya	50	50,0 %
Jumlah		100	100,0 %

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2025.

Dalam hal pekerjaan, sebagian besar responden berasal dari kategori "lainnya" (50%), diikuti oleh pelajar (25%), wirausaha (12%), pegawai swasta (10%), dan PNS (3%).

5. Intensitas Kunjungan

Tabel 5. Intensitas Kunjungan

No	Status Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sekali	42	42,0 %
2	Dua Kali	32	32,0 %
3	≥ Tiga Kali	26	26,0 %
Jumlah		100	100,0 %

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2025.

Sedangkan untuk intensitas kunjungan, responden yang mengunjungi Mall Pelayanan Publik hanya sekali berjumlah 42%, dua kali sebanyak 32%, dan yang mengunjungi tiga kali atau lebih sebanyak 26%.

Kualitas Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari 15 (lima belas) item pernyataan, yang mengacu pada dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden, diperoleh data deskriptif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa sebagai berikut :

Tabel 6. Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)

No	Item/ Pertanyaan	SP (%)	P (%)	KP (%)	TP (%)	STP (%)	Jum. (%)
<i>Tangibles</i>							
1.	Fasilitas sarana dan prasarana kantor dalam kondisi baik	62%	37%	1%	0%	0%	100%
2.	Pegawai berpakaian rapih dan bersih	55%	45%	0%	0%	0%	100%
3.	Ruangan kantor dalam kondisi baik dan bersih	63%	37%	0%	0%	0%	100%
<i>Reliability</i>							
4.	Pegawai mampu memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan	38%	60%	2%	0%	0%	100%
5.	Pegawai mampu menyelesaikan masalah masyarakat	36%	61%	2%	1%	0%	100%
6.	Pegawai mampu menjelaskan prosedur pelayanan administrasi secara jelas	41%	54%	5%	0%	0%	100%
<i>Responsiveness</i>							
7.	Pegawai cepat dan tanggap merespon kebutuhan masyarakat	39%	57%	3%	1%	0%	100%
8.	Pegawai memberikan informasi secara jelas	33%	62%	5%	0%	0%	100%
9.	Pegawai memberikan solusi yang tepat kepada masyarakat	27%	69%	2%	2%	0%	100%
<i>Assurance</i>							
10.	Pegawai bersikap ramah dan sopan	61%	38%	1%	0%	0%	100%
11.	Pegawai berkomunikasi dengan baik	51%	48%	1%	0%	0%	100%
12.	Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai	40%	60%	0%	0%	0%	100%
<i>Empathy</i>							
13.	Pegawai memberikan kesan baik dalam melayani	46%	52%	2%	0%	0%	100%
14.	Pegawai memahami kebutuhan masyarakat	29%	68%	3%	0%	0%	100%
15.	Pegawai berlaku adil kepada setiap masyarakat	48%	50%	1%	1%	0%	100%
Rata-Rata		4,42 %					

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2025

Berdasarkan tabel tersebut dapat dikatakan bahwa tanggapan responden pada indikator bukti fisik, sebanyak 62% responden menyatakan sangat puas terhadap kondisi sarana dan prasarana kantor, sedangkan 37%

menyatakan puas, dan hanya 1% yang merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia dinilai sudah sangat memadai. Penilaian terhadap kebersihan dan kerapian penampilan pegawai juga sangat tinggi, di mana 55% responden merasa sangat puas dan 45% puas. Bahkan untuk kondisi ruangan kantor, sebanyak 63% merasa sangat puas dan 37% puas, tanpa adanya responden yang menyatakan ketidakpuasan.

Dari sisi keandalan pegawai, 60% responden menyatakan puas dan 38% sangat puas terhadap kemampuan pegawai dalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan, sedangkan hanya 2% yang merasa kurang puas. Pada kemampuan pegawai dalam menyelesaikan masalah masyarakat, 61% menyatakan puas dan 36% sangat puas, sementara hanya 1% yang tidak puas. Ini menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan dan mampu mengatasi kendala yang dihadapi masyarakat dengan baik. Selanjutnya, pada kejelasan prosedur pelayanan, 54% responden menyatakan puas dan 41% sangat puas, sementara 5% merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh pegawai cukup jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Untuk aspek daya tanggap, seperti respon cepat terhadap kebutuhan masyarakat, sebanyak 57% menyatakan puas dan 39% sangat puas, hanya 1% tidak puas dan 3% kurang puas. Pegawai juga dinilai mampu memberikan informasi yang jelas, dengan 62% responden merasa puas dan 33% sangat puas. Mengenai pemberian solusi yang tepat kepada masyarakat juga mendapat penilaian positif, dengan 69% responden menyatakan puas dan 27% sangat puas.

Untuk sikap ramah dan sopan pegawai, 61% responden sangat puas dan 38% puas. Dalam hal kemampuan komunikasi, 51% sangat puas dan 48% puas, menunjukkan bahwa pegawai mampu berinteraksi dengan baik dan profesional. Sebanyak 100% responden juga menyatakan puas (60%) dan sangat puas (40%) terhadap pengetahuan pegawai yang memadai.

Dalam hal kesan yang ditinggalkan oleh pegawai selama pelayanan, 52% responden menyatakan puas dan 46% sangat puas. Pegawai juga dinilai memahami kebutuhan masyarakat, dengan 68% puas dan 29% sangat puas. Terakhir, pada perlakuan adil terhadap semua masyarakat, sebanyak 50% responden merasa puas dan 48% sangat puas, dengan hanya 1% yang menyatakan kurang dan tidak puas.

Berdasarkan kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa termasuk dalam kategori Sangat baik memiliki nilai rata-rata 4,42%. Pelayanan dinilai dari lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada dimensi tangible, sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kondisi fasilitas fisik dan kebersihan ruangan pelayanan. Pada dimensi reliability, petugas dinilai mampu menyelesaikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Responsiveness juga dinilai cukup baik, di mana petugas memberikan tanggapan yang cepat terhadap permintaan masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Irmawati (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 52,1%. Dalam penelitiannya, dimensi yang paling menonjol adalah ketepatan prosedur dan keramahan petugas, yang juga ditemukan dalam studi ini sebagai kekuatan dari Mall Pelayanan Publik Gowa. Selain itu, penelitian Pangestu et al., (2023) di Mall Pelayanan Publik Kota Palembang juga mengungkapkan bahwa dimensi tangible dan empathy memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa faktor fisik dan perhatian personal memiliki kontribusi penting dalam membangun persepsi positif terhadap pelayanan publik.

Namun, berdasarkan tanggapan responden, masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama dan ketidakjelasan informasi di loket tertentu. Ini menjadi catatan penting bahwa meskipun kualitas pelayanan secara umum baik, aspek efektivitas waktu dan keterbukaan informasi masih perlu ditingkatkan. Ini juga didukung oleh penelitian Sinaga & Hidayat (2016) di Kecamatan Nongsa, Batam, yang menunjukkan bahwa reliability dan responsiveness memiliki dampak rendah jika tidak didukung oleh manajemen waktu yang baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa sudah berada dalam kategori baik, namun peningkatan pada efektivitas waktu layanan dan penyediaan informasi yang jelas perlu menjadi prioritas perbaikan.

Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden, diperoleh data deskriptif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa sebagai berikut :

Tabel 7. Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Item/ Pertanyaan	SP (%)	P (%)	KP (%)	TP (%)	STP (%)	Jum. (%)
Kesesuaian Harapan							
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai harapan	34%	61%	4%	1%	0%	100%
2.	Fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan sesuai harapan	51%	48%	1%	0%	0%	100%
3.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	26%	53%	19%	2%	0%	100%
Minat Berkunjung Kembali							
4.	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan	41%	55%	3%	1%	0%	100%
5.	Berminat berkunjung kembali karena kemudahan dalam proses pelayanan	40%	57%	2%	1%	0%	100%
6.	Berminat berkunjung kembali karena fasilitas sarana dan prasarana yang baik dan bersih	43%	55%	2%	0%	0%	100%
Kesediaan Merekomendasikan							

7.	Akan menyarankan kepada keluarga/ teman untuk datang ke kantor ini karena pelayanan pegawainya baik	42%	55%	2%	1%	0%	100%
8.	Akan menyarankan kepada keluarga/ teman untuk datang ke kantor ini karena fasilitas sarana dan prasarananya baik	43%	56%	1%	0%	0%	100%
9.	Akan menyarankan kepada keluarga/ teman untuk datang ke kantor ini karena pelayanannya mudah dan cepat	44%	53%	1%	2%	0%	100%
Rata-Rata		4,34%					

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2025.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dikatakan bahwa tanggapan responden pada aspek kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat, sebanyak 61% menyatakan puas dan 34% sangat puas. Artinya, hampir seluruh masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan mereka. Diikuti oleh penilaian terhadap fasilitas sarana dan prasarana, sebanyak 99% responden menyatakan puas atau sangat puas. Hal ini menandakan bahwa aspek fisik pelayanan telah dikelola dengan baik dan berdampak langsung pada kenyamanan serta kepuasan masyarakat. Menariknya, ketika menyangkut prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, terdapat 19% responden yang menyatakan kurang puas dan 2% tidak puas, meskipun mayoritas (89%) tetap merasa puas atau sangat puas. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam penyederhanaan alur atau birokrasi pelayanan agar lebih efisien. Hal ini penting diperhatikan karena prosedur yang panjang dapat menurunkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan, meskipun aspek lainnya telah berjalan baik.

Dalam hal loyalitas masyarakat, terlihat dari minat berkunjung kembali, baik karena pelayanan memuaskan, kemudahan proses, maupun fasilitas yang bersih, semua menunjukkan respon positif. Lebih dari 95% responden menyatakan puas dan sangat puas dalam tiga indikator tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya sekadar diterima, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan hingga mendorong niat untuk menggunakan kembali layanan di masa mendatang.

Sementara itu, rekomendasi kepada orang lain juga mendapatkan penilaian sangat tinggi. Mayoritas responden menyatakan akan menyarankan keluarga atau teman mereka untuk datang ke kantor ini, baik karena kualitas pelayanan, sikap pegawai, fasilitas, maupun kemudahan proses. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memberi dampak individual, tetapi juga menciptakan kepercayaan sosial yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa memiliki nilai rata-rata 4,34% dan termasuk dalam kategori Sangat Baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Irmawati (2023), yang menemukan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

Namun demikian, masih terdapat beberapa catatan penting, terutama terkait penyederhanaan prosedur pelayanan dan pengurangan waktu tunggu. Meskipun secara umum masyarakat merasa puas, beberapa responden menyatakan adanya ketidakpuasan pada durasi waktu pelayanan yang cukup lama, sehingga menjadi ruang perbaikan di masa depan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa, terlebih dahulu data diolah melalui program SPSSVersi 25. Dari analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Adapun hasil analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS tersebut disajikan sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Analisis Linear Sederhana Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,870	3,774		,231	,818
	Kualitas Pelayanan	,577	,057	,717	10,169	,000

Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT. Sumber : Data Diolah SPSS 25, 2025.

Berdasarkan hasil olahan regresi linier sederhana diatas dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 25, maka dapat disajikan persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

b = Angka arah koefisien regresi, yang menunjuk angka peningkatan atau penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel dependen.

Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0.870 + 0.577X$$

Dari persamaan tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut.

$a = 0,870$ merupakan nilai konstanta, yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X) dianggap bernilai nol, maka nilai prediksi Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar $0,870$. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel independen, tingkat kepuasan masyarakat berada pada angka $0,870$.

$b = 0,577$ adalah koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan, yang bertanda positif. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar $0,577$ satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Nilai konstanta sebesar $0,870$ menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan berada pada titik nol, masih terdapat tingkat kepuasan masyarakat. Sementara itu, koefisien regresi sebesar $0,577$ menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat pun akan semakin meningkat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Nilai r square dikatakan baik jika diatas $0,5$ karena r square berkisar $0-1$. Pada hal ini kita mengacu pada nilai R square yang terdapat dalam hasil analisis regresi linear sederhana, yakni pada tabel "Model Summary" berikut in :

Tabel 9. Uji Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,717 ^a	,513	,508	2,937

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Data Diolah SPSS 25, 2025

$51,3\%$ kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi kualitas pelayanan (X) dan 48 , Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien determinasi R square memiliki nilai sebesar $0,513$. Dengan nilai ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel

Kualitas pelayanan dan Kepuasan masyarakat. Ketika nilai R square mencapai 0,513, nilai mengindikasikan 7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 10. Hasil Uji T
Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,870	3,774		,231	,818
	Kualitas Pelayanan	,577	,057	,717	10,169	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Diolah SPSS 25.0, 2025

Nilai T_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 10,169 sedangkan T_{tabel} dengan taraf (α) = 0,05, $N-K = 100-2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Berdasarkan kriteria pengujiannya $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak dan tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$. Yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa telah mampu memenuhi aspek-aspek yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga berdampak signifikan terhadap kepuasan mereka. Peningkatan pada lima dimensi *SERVQUAL* diharapkan mampu lebih mengoptimalkan kepuasan masyarakat di masa mendatang.

4. Kesimpulan/Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa secara umum telah berjalan dengan Sangat Baik memiliki nilai rata-rata 4,42%. ditunjukkan melalui hasil kuesioner pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Masyarakat merasa cukup puas dengan kondisi sarana dan prasarana, sikap petugas yang ramah, serta prosedur pelayanan yang semakin jelas dan tertata. Namun demikian, masih terdapat keluhan terutama pada waktu tunggu yang panjang dan kurangnya efektivitas di beberapa loket layanan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa tergolong tinggi. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata 4,34% dan termasuk dalam kategori "sangat baik" yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diterima, bersedia

untuk berkunjung kembali, dan cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien regresi sebesar 0,577 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Adapun nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,513 berarti bahwa 51,3% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Acknowledgments: Terima kasih kepada seluruh civitas akademika Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar yang telah membantu menyelesaikan artikel ini.

Declaration of conflicting interests: 'Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Funding: 'Tidak ada dana yang diterima'.

Referensi/References

- Basri, H., Yulian Ma'mun, M., & Malihah, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*. <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i1.2284>
- Dewi, Y. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan. *Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Borneo Tarakan.*
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, Vol. 1 No. 2 (2021): August, 82–93. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/joaep.v1n2.p82-93>
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Putra, A., Amane, O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., Sartika, S., & Sari, A. R. (2023). *PELAYANAN PUBLIK* (M. . Diana Purnama Sari, S.E. (ed.)). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Irmawati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang. *Universitas Muhammadiyah Makassar.*
- Kotler, P. (2014). *Marketing Management* (14th ed.). Global Edition.
- Margareta, S. (2013). Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan Dengan Efektivitas Pengambilan Keputusan Pimpinan (Study deskriptif analisis kuantitatif di Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat). *Jurusan*

- Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Maulana, V. (2022). Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Analisis Terhadap Kedai Kopi Zona Coffee Malang). 1–12.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 176–185. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Nurhidayat, M. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat Pasien Rawat Inap Pada Instalasi Rawat Inapanak Di Rsu Hidayah Delitua 2017. *Jurnal Global Health Science*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33846/ghs4310>
- Pangestu, A., Erina, L., & Putra, R. (2023). Pengaruh Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung Di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. *Jurnal Socia Logica*. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/JurnalSociaLogica/article/view/1327>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 64(1)(January), 12–40.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4 No. 1(Vol.4 No. 1 (2016): *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*–Juli 2016). <https://doi.org/https://doi.org/10.30871/jaemb.v4i1.78>
- Smith, J. (2023). Peningkatan Efisiensi Pelayanan Publik melalui Integrasi Layanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 57–70.
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Bisnis Modern (1st ed.)*. Yogyakarta : Andi.