

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA**

Ines Nurmalasari

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kota Surakarta dapat diukur melalui tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap instansi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Pada penelitian ini menggunakan teori menurut Zeithaml, Parasuraman untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat dengan 5 dimensi yaitu wujud nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan teori menurut Gefen *et al.*, dalam Setiawan & Achyar untuk mengukur kepercayaan masyarakat dengan 2 dimensi yaitu transparansi dan integritas. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dengan pengukuran skala *Likert*, sampel 80 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara tidak berstruktur, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data meliputi Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji T, Uji Koefisiensi Determinasi. Hasil penelitian pada Uji T menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat memperoleh nilai t hitung (6.882) merupakan lebih besar dari nilai t tabel (1.991) hal ini dapat disimpulkan kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat memperoleh nilai t hitung (1.025) merupakan lebih kecil dari nilai t tabel (1.991) hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi *R-Square* pada variabel kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat sebesar (0.374) yang artinya 37,4% variasi variabel tingkat kepuasan masyarakat sudah dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan publik, sedangkan pada variabel kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat sebesar (0.013) yang artinya 1.3% variasi variabel kepercayaan masyarakat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan publik.

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

PENDAHULUAN

Kota Surakarta sebagai salah satu daerah otonom di Indonesia yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tolak ukur utama bagi keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai pusat pemerintahan di tingkat daerah, Sekretariat Daerah memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Kota Surakarta telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, akan tetapi masih terdapat tantangan seperti dalam hal efektivitas, kecepatan, dan keterjangkauan layanan.

Berdasarkan data survei yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah pada triwulan II tahun 2024 terdapat 3 unsur terendah yaitu (U9) Unsur 9 Sarana dan

Prasarana, (U3) Unsur 3 Waktu Penyelesaian, dan (U5) Unsur 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tuntutan stakeholder tidak seimbang dengan jumlah personil kompeten SDM sehingga dalam memberikan beberapa pelayanan jadi terbatas. Hasil dari survei kepuasan masyarakat ini akan digunakan sebagai evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah dapat diukur melalui tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

LANDASAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan Publik (X)

Dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2017: 135) dikarenakan teori ini menggunakan lima dimensi yang jelas untuk memahami persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu :

- a. *Tangibility* (Wujud Nyata)
- b. *Reliability* (Keandalan)
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y1)

Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL menurut Zeithaml et al. (2018: 23) karena pada dimensi ini dapat membantu memahami aspek spesifik dalam layanan yang paling mempengaruhi kepuasan di Sekretariat

Daerah Kota Surakarta. SERVQUAL memiliki lima dimensi utama yaitu :

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Pada dimensi mencakup sarana dan prasarana dan produk spesifikasi jenis pelayanan.

b. *Reability* (Keandalan)

Pada dimensi ini mencakup persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini mengacu pada kesiapan petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tanggap.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini mencakup kompetensi pelaksana dan biaya/tarif.

e. *Empathy* (Kepedulian)

Dimensi ini mencakup perilaku pelaksana.

3. Teori Kepercayaan Konsumen (Y2)

Penelitian ini menggunakan teori kepercayaan menurut Gefen *et al.*, (2003) dalam Setiawan & Achyar (2013: 27) yang menyatakan bahwa kepercayaan telah diteliti oleh berbagai disiplin ilmu dalam berbagai cara baik secara praktis maupun secara teoritis, namun tidak ada satu pun definisi yang secara umum dapat diterima.

- a. *Transparency* (Transparansi)
- b. *Integrity* (Integritas)

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dengan pengukuran skala Likert.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian menggunakan *Proportionate Stratified* menurut Sugiyono (2019:82) merupakan metode pengambil sampel dengan cara membagi populasi menjadi beberapa kelompok berdasarkan karakteristik.

3. Teknik Menarik Sampel

Penelitian ini menggunakan teori dari Krejcie dan Morgan dalam Sekaran & Bougie (2018) dengan populasi 100 dan sampel yang digunakan yaitu 80 responden.

4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data untuk diteliti. Sumber data yang digunakan meliputi kuesioner, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:131) merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam

kategori. Teknik analisis yang digunakan meliputi :

a. Uji Instrumen :

1) Uji Validitas, bertujuan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan valid

atau tidak dengan kriteria jika nilai r hitung $>$ r tabel

2) Uji Reliabilitas, bertujuan untuk memastikan hasil yang didapatkan dapat

dipercaya dan tidak terpengaruh oleh faktor lain

b. Analisis Deskriptif

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas, untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak

2) Uji Linearitas, untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan variabel Y

d. Analisis Regresi Linear Sederhana

e. Uji Hipotesis :

1) Uji T, untuk mengetahui pengaruh antara variabel X dan Y dengan kriteria jika nilai t hitung $>$ t tabel maka berpengaruh

2) Koefisiensi Determinansi, merupakan kemampuan variabel X mempengaruhi variabel Y dengan indikasi oleh nilai *R-Square* dengan nilai koefisiensi berkisar antara 0 dan 1

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dan Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y1)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	12.794	2.214		5.777	.000
	Kualitas Pelayanan Publik	.472	.069	.611	6.822	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output SPSS yang diolah 2025

Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dan Variabel Kepercayaan Masyarakat (Y2)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	9.649	1.664		5.800	.000
	Kualitas Pelayanan Publik	.053	.052	.115	1.025	.308

a. Dependent Variable: Kepercayaan Masyarakat

Sumber : Output SPSS yang diolah 2025

Hasil Uji Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y1)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.374	.366	2.792

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik
 yang diolah 2025

Sumber : Output SPSS

Hasil Uji Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dan Kepercayaan Masyarakat (Y2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.115 ^a	.013	.001	2.098

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : Output SPSS yang diolah 2025

2. Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y1) di Sekretariat

b. Daerah Kota Surakarta

Berdasarkan hasil uji T diatas variabel kualitas pelayanan publik (X) memperoleh nilai t hitung (6.882) yang merupakan lebih besar dari nilai t tabel (1.991) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y1) di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, sehingga H_1 terbukti kebenarannya.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y2) di Sekretariat Daerah Kota Surakarta

Berdasarkan hasil uji T diatas variabel kualitas pelayanan publik (X)

memperoleh nilai t hitung (1.025) yang merupakan lebih kecil dari nilai t tabel (1.991) maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang artinya kualitas pelayanan publik (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (Y2) di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, sehingga H_2 tidak terbukti kebenarannya.

KESIMPULAN

1. Hasil analisis linear sederhana pada variabel kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta sebesar 0.472. Nilai tersebut termasuk dalam kategori

sedang (0.40 - 0.59), sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh sedang terhadap kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

2. Hasil analisis linear sederhana pada variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta sebesar 0.053. ilai tersebut termasuk dalam kategori sangat rendah (0.00 - 0.19), sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat mempunyai pengaruh sangat rendah terhadap kepercayaan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.N

3. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta dengan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($6.882 > 1.991$). Berdasarkan

hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

4. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta dengan nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel ($1.025 - 1.991$). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

SARAN

1. Berdasarkan hasil data tabulasi variabel kualitas pelayanan publik, item pernyataan tentang petugas selalu konsisten dalam memberikan layanan sesuai waktu yang ditentukan termasuk dalam

kategori rendah. Saran dari peneliti adalah dengan mengevaluasi sistem manajemen waktu yang efektif, hal ini dapat berkontribusi pada konsistensi pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

2. Hasil data tabulasi variabel tingkat kepuasan masyarakat, item pernyataan tentang saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kota Surakarta termasuk dalam kategori rendah. Saran dari peneliti adalah dengan melakukan identifikasi kebutuhan standar pelayanan dan standar operasional pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Hasil tabulasi dari variabel kepercayaan masyarakat, item pernyataan tentang percaya bahwa petugas pelayanan selalu menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk dalam kategori rendah. Saran dari peneliti yaitu petugas harus menjaga sikap

profesional dalam setiap situasi dan bersikap transparan dalam setiap tindakan/keputusan hal ini akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arifin, Z. (2014). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3 ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (14 ed.). New York: Pearson Education.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2017). *Panduan Prakis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Randi. (2018). *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2018). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8 ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

- Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Three Press.
- Setiawan, R., & Achyar, A. (2013). Effects of Perceived Trust and Perceived Price on Customers' Intention to Buy in Online Store in Indonesia. *ASEAN Marketing Journal*, 4(1), 26–36. <https://doi.org/10.21002/amj.v4i1.2029>
- Wididana, K. B. S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi dan bisnis Jagaditha*, 3(1). <https://doi.org/10.22225/jj.3.1.125.78-93>
- Yuliana, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai*. Skripsi. Universitas Medan Area.

Jurnal

- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hidayati, T. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 5(1). <https://doi.org/10.22219/jibe.v5i1.2256>

Undang-Undang

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14. (2017). *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Pusat.
- Undang-Undang Nomor 25. (2009). *Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Pusat.