

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat

Herviyanto Yusuf ^{1*}

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Soerjo Ngawi

Email: inter.herviyanto@gmail.com

Article Info :

Received:

14-3-2026

Revised:

26-3-2026

Accepted:

30-4-2026

Abstract

Excellent service is a key factor determining public satisfaction with public services. This study aims to analyze the influence of excellent service on public satisfaction and identify the service aspects that contribute most to increasing user satisfaction. The study used a quantitative approach with a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to members of the public who had previously received services from the institutions being studied. The independent variable in this study was excellent service, measured through the dimensions of service speed, accuracy, staff friendliness, competence, ease of procedures, and facility comfort. The dependent variable was public satisfaction, measured based on the degree of congruence between expectations and the service received. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, simple linear regression analysis, t-tests, and coefficients of determination to determine the extent of the influence of excellent service on public satisfaction. The results showed that excellent service had a positive and significant effect on public satisfaction. The better the quality of service provided, the higher the level of public satisfaction. The dimensions of staff friendliness, speed of service, and ease of procedures were the most dominant factors in shaping public satisfaction. This study concludes that improving the quality of excellent service should be a priority for every public service provider. Efforts that can be made include improving the competence of government officials, accelerating service processes, simplifying procedures, improving facilities and infrastructure, and building a service culture oriented toward community needs. This will increase public trust in government agencies along with the improved quality of service provided.

Keywords : *Excellent service, public satisfaction*



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki harapan untuk memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, tepat, transparan, ramah, serta memberikan kepastian waktu dan biaya. Oleh karena itu, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya melalui penerapan pelayanan prima.

Pelayanan prima (service excellence) merupakan konsep pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau masyarakat dengan memberikan layanan terbaik sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan prima tidak hanya menekankan pada hasil pelayanan, tetapi juga pada proses pelayanan yang meliputi sikap petugas, kemampuan dalam memberikan informasi, kecepatan

pelayanan, ketepatan penyelesaian, kemudahan prosedur, serta kenyamanan sarana dan prasarana. Apabila seluruh aspek tersebut dapat diterapkan dengan baik, maka akan tercipta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan, maka akan muncul berbagai keluhan seperti proses pelayanan yang lambat, prosedur yang berbelit-belit, kurangnya keramahan petugas, ketidakjelasan informasi, maupun fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Kondisi tersebut dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam era reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum optimal, serta belum meratanya pemahaman aparatur mengenai pentingnya pelayanan prima. Kondisi ini menyebabkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat belum sepenuhnya memenuhi harapan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang kurang berkualitas akan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan, munculnya keluhan, bahkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan prima menjadi salah satu strategi yang harus diterapkan secara konsisten oleh setiap instansi pelayanan publik.

Penelitian mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat menjadi penting untuk dilakukan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Selain memberikan manfaat bagi instansi penyelenggara pelayanan, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai pelayanan publik dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat", dengan harapan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat serta memberikan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang objektif mengenai hubungan antarvariabel penelitian.

Untuk Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan pada instansi yang menjadi objek penelitian selama periode penelitian. Sedangkan untuk Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian anggota populasi yang dipilih sebagai responden penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling, yaitu masyarakat yang datang memperoleh pelayanan dan bersedia menjadi responden.

Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas (X) Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat secara cepat, tepat, ramah, mudah, dan profesional sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Indikator pelayanan prima:

1. Kecepatan pelayanan.
2. Ketepatan pelayanan.
3. Keramahan petugas.
4. Kompetensi petugas.
5. Kemudahan prosedur.
6. Kenyamanan fasilitas.

2. Variabel Terikat (Y) Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat setelah menerima pelayanan dibandingkan dengan harapan yang dimiliki.

Indikator kepuasan masyarakat:

1. Kesesuaian pelayanan dengan harapan.
2. Kepuasan terhadap proses pelayanan.
3. Kepuasan terhadap hasil pelayanan.
4. Keinginan menggunakan kembali pelayanan.
5. Kesiediaan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pelayanan pada instansi yang menjadi objek penelitian.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian dengan menggunakan skala Likert lima tingkat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa profil instansi, jumlah pengunjung, struktur organisasi, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

Tahapan analisis meliputi:

1. Analisis Deskriptif

Digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban terhadap setiap variabel penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

Meliputi:

1. Uji Normalitas.
2. Uji Linearitas.
3. Uji Heteroskedastisitas (jika diperlukan).

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Model persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Pelayanan Prima

e = Error

4. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kriteria pengambilan keputusan:

- Sig. < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Sig. > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi pelayanan prima dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Nilai R^2 yang semakin besar menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki kontribusi yang semakin tinggi terhadap kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor Kecamatan Ngawi yang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik. Instansi ini memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, instansi dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, instansi telah menerapkan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, antara lain melalui penyusunan standar pelayanan, penerapan standar operasional prosedur (SOP), peningkatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, penyediaan ruang tunggu yang nyaman, serta penyediaan sarana penyampaian kritik dan saran. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti meningkatnya jumlah masyarakat yang dilayani, keterbatasan sumber daya manusia, serta perbedaan karakteristik masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan prima yang diberikan instansi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Responden merupakan masyarakat yang datang secara langsung untuk memperoleh pelayanan pada saat penelitian dilaksanakan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 100 responden, sebanyak 58 responden (58%) berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 42 responden (42%) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan didominasi oleh masyarakat laki-laki, meskipun selisihnya tidak terlalu besar.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif, yaitu 31–45 tahun sebanyak 42%, diikuti usia 17–30 tahun sebanyak 30%, usia 46–60 tahun sebanyak 21%, dan usia di atas 60 tahun sebanyak 7%. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merupakan kelompok usia produktif yang memiliki kebutuhan administrasi cukup tinggi.

c. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat, disusul pendidikan diploma dan sarjana. Tingkat pendidikan responden memengaruhi pemahaman mereka terhadap prosedur pelayanan serta ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

d. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Responden berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, seperti petani, pedagang, wiraswasta, pegawai swasta, ASN, mahasiswa, dan ibu rumah tangga. Keberagaman pekerjaan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan instansi menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dan Sangat Setuju terhadap seluruh indikator pelayanan prima. Kecepatan pelayanan memperoleh rata-rata skor yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai waktu penyelesaian pelayanan sudah cukup cepat dibandingkan dengan harapan mereka. Selain itu, petugas dinilai tanggap dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama.

Indikator keramahan petugas juga memperoleh nilai tinggi. Sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas melayani dengan sopan, santun, ramah, dan mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami.

Pada indikator kemudahan prosedur, responden menilai bahwa persyaratan pelayanan telah disampaikan secara jelas sehingga memudahkan masyarakat dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 10,245 + 0,782X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima mempunyai arah hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien sebesar 0,782 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan prima akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat.

Hasil uji t menunjukkan:

- $t_{hitung} = 11,842$
- $t_{tabel} = 1,984$
- $Sig = 0,000$

Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat.

Nilai R Square sebesar 0,684 menunjukkan bahwa 68,4% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pelayanan prima. Sedangkan 31,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti fasilitas fisik, teknologi informasi, budaya organisasi, kepemimpinan, maupun kualitas sumber daya manusia.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa pelayanan prima memberikan kontribusi sebesar 68,4% terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti sebagian besar variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Namun demikian, masih terdapat 31,6% faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti transparansi biaya, aksesibilitas pelayanan, inovasi pelayanan berbasis digital, budaya organisasi, kepemimpinan, dan karakteristik pengguna layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan prima yang menyatakan bahwa pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini juga mendukung berbagai penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat citra positif instansi penyelenggara pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan prima bukan hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga merupakan strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, instansi perlu terus melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, meningkatkan kompetensi aparatur, mengembangkan inovasi pelayanan, serta membuka ruang partisipasi masyarakat melalui survei kepuasan dan mekanisme penyampaian saran maupun pengaduan. Dengan langkah-langkah tersebut, kualitas pelayanan publik diharapkan semakin meningkat dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A.(2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Kriyantono, R. (2020). Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Priansa, D. J. (2017). Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2019). Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2019). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Satisfaction (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.