

Faktor yang mempengaruhi *Public Satisfaction* di Kelurahan Beringin Raya

(*Factors Influencing Public Satisfaction in Beringin Raya Subdistrict*)

Yulian Sari¹, Khaidarmansyah²

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya¹²

yuliansari23@gmail.com¹, khaidarmansyah@darmajaya.ac.id²



Article Revision History:
Received on 18 February 2026
1st Revision on 14 March 2026
Accepted on 10 April 2026

Doi :
<https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v4i2.201>

Ciptaan disebarluaskan dibawah :



[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Abstrak :

Objective: This study aims to determine the importance of the variables in serving public satisfaction in the Beringin Raya sub-district.

Methodology: This study applies a quantitative approach and uses multiple linear regression with SPSS 26 analysis tools.

Research Results: Partially, *Managerial Support* and *Quality of Service* variables have a significant effect on public satisfaction, while *Work Discipline* does not. Simultaneous results show that all variables have an effect on public satisfaction. The R-square value in this study is 70%, with the remainder outside of this study.

Keyword: *Managerial Support, Quality of Service, Work Discipline, Public satisfaction.*

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan komponen fundamental dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. *Quality of Service* publik yang unggul tidak hanya merepresentasikan profesionalisme dan integritas aparatur negara, tetapi juga berperan penting dalam membentuk legitimasi serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Dalam konteks globalisasi dan akselerasi transformasi digital, tuntutan terhadap penyediaan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel semakin menguat, seiring dengan meningkatnya kesadaran serta partisipasi kritis masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah (Sonani and Yulia 2021).

Kantor-kantor pelayanan publik, termasuk kantor kelurahan, memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat ([Saputra and Wibasuri 2023](#)). Dalam praktiknya masih dijumpai berbagai kendala dalam memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Tingkat public satisfaction dipengaruhi oleh beragam faktor, antara lain mutu layanan yang diberikan, tingkat *Work Discipline* aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, serta efektivitas komunikasi antara petugas dan masyarakat ([Duriat and Vaughan 2020](#)). *Work Discipline* aparatur kelurahan memegang peranan strategis dalam membentuk public satisfaction sebagai pengguna layanan. Aparatur yang menunjukkan kedisiplinan, seperti hadir tepat waktu, melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memberikan pelayanan secara responsif dan profesional, cenderung mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Ketika masyarakat memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan minim hambatan administratif, hal tersebut akan meningkatkan tingkat kepuasan sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah kelurahan ([Agustriani, Ratnasari, and Zamora 2022](#); [Rahayu and Dahlia 2023](#)). Sebaliknya, rendahnya *Work Discipline* aparatur, yang ditandai dengan keterlambatan, pola kerja yang tidak teratur, atau kurangnya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, berpotensi menurunkan Quality of Service. Kondisi ini dapat memicu ketidakpuasan serta membentuk persepsi negatif terhadap kinerja kelurahan. Dengan *Work Discipline* aparatur menjadikan faktor determinan dalam upaya peningkatan *Quality of Service* publik di tingkat kelurahan. Penerapan budaya kerja yang disiplin diharapkan mampu mendorong terwujudnya pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, sehingga tercipta sistem pelayanan publik yang profesional dan memuaskan.

Public satisfaction merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan ini terbentuk dari proses perbandingan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan kinerja nyata yang mereka terima. Pelayanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan akan mendorong terbentuknya kepuasan, sedangkan pelayanan yang belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. ([Kotler and](#)

Keller 2016) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan individu yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan sebelumnya. Tingkat public satisfaction mencerminkan sejauh mana pemerintah sebagai penyedia layanan mampu merespons kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, sehingga menjadi tolok ukur penting dalam upaya peningkatan *Quality of Service* publik.

2. Landasan Teori

2.1 Teori Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsep fundamental dalam kajian pemasaran dan manajemen pelayanan yang menggambarkan respons afektif individu setelah melakukan evaluasi akan kinerja produk atau jasa yang telah diterima. Kepuasan terbentuk dari proses harapan awal dengan proses yang telah dirasakan. Apabila kinerja pelayanan memenuhi atau melampaui harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan ketidaksesuaian antara kinerja dan harapan akan menimbulkan ketidakpuasan (Kotler and Keller 2016).

Salah satu pendekatan teoretis yang paling banyak digunakan dalam menjelaskan kepuasan pelanggan adalah *Expectation-Disconfirmation Theory*. Teori ini menyatakan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkat konfirmasi atau diskonfirmasi antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dan persepsi terhadap kinerja setelah layanan diberikan. Diskonfirmasi positif terjadi ketika kinerja melebihi harapan sehingga menghasilkan kepuasan, sedangkan diskonfirmasi negatif muncul ketika kinerja berada di bawah harapan yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan.

(Sinollah and Masruro 2019) mengemukakan bahwa *Quality of Service* terdapat lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut berperan dalam membentuk sebuah persepsi pelanggan terhadap pelayanan, yang selanjutnya memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan. Pada sektor publik, konsep kepuasan pelanggan mengalami adaptasi menjadi public satisfaction, yang

merefleksikan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Public satisfaction menjadi indikator strategis dalam menilai keberhasilan pelayanan publik, karena menunjukkan sejauh mana pemerintah mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya mencerminkan *Quality of Service* yang baik, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

2.2 Teori Ketidaksesuaian

Teori *ini* dikemukakan oleh (Porter 1961) yang mana menjelaskan kepuasan terbentuk melalui proses perbandingan antara kondisi pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya dirasakan. Public satisfaction muncul ketika tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas pelayanan yang diterima. (Locke 1969) menegaskan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi oleh adanya kesenjangan antara harapan, kebutuhan, atau nilai yang dipegang masyarakat dengan persepsi terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah (Agustriani, Ratnasari, and Zamora 2022). Apabila pelayanan yang diterima telah memenuhi kebutuhan minimal masyarakat, maka kepuasan akan tercapai. Bahkan, ketika *Quality of Service* yang dirasakan melampaui harapan, tingkat public satisfaction akan semakin meningkat meskipun terdapat selisih, karena selisih tersebut bersifat positif. Sebaliknya, semakin besar kesenjangan negatif antara pelayanan aktual yang dirasakan masyarakat dengan standar pelayanan yang diharapkan, maka semakin tinggi pula tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik (Hustia 2020).

2.3 Teori Public satisfaction

Public satisfaction merupakan indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep ini merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah mampu memenuhi harapan, kebutuhan,

serta keinginan warga sebagai pengguna layanan. Tata kelola pemerintahan yang baik, public satisfaction tidak hanya dipandang sebagai hasil akhir pelayanan, tetapi juga sebagai cerminan akuntabilitas dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan publik. public satisfaction terbentuk melalui proses perbandingan antara harapan masyarakat sebelum menerima layanan dengan pengalaman aktual yang dirasakan setelah layanan diberikan (Mayasari 2020). Harapan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman sebelumnya, informasi yang diterima, standar pelayanan yang dijanjikan, serta norma sosial yang berkembang. Ketika kinerja pelayanan yang dirasakan (perceived performance) selaras dengan harapan masyarakat (expected performance), maka tingkat kepuasan akan tercapai. Bahkan, apabila kinerja pelayanan melebihi harapan, masyarakat cenderung memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas layanan.

Persepsi masyarakat terhadap *Quality of Service* publik umumnya mencakup berbagai dimensi. Dimensi tersebut antara lain kecepatan pelayanan, ketepatan dalam penyelesaian administrasi, sikap dan keramahan petugas, keterjangkauan biaya, serta transparansi prosedur dan informasi. Setiap dimensi memiliki kontribusi yang berbeda dalam membentuk public satisfaction, tergantung pada jenis layanan dan karakteristik pengguna layanan (Darmayadi, Heriwibowo, and Hermanto 2023). Peningkatan *Quality of Service* perlu dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan, public satisfaction dapat dijadikan sebagai alat evaluasi strategis bagi instansi publik dalam merumuskan kebijakan dan perbaikan pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, rendahnya public satisfaction menjadi sinyal adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan, yang memerlukan perhatian serius dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan publik.

3. Metodologi Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yang sumber data berasal dari kuesioner masuk dalam kategori *Confirmatory research* jenis penelitian dengan data

primer yang bersumber dari masyarakat kelurahan beringin raya sebanyak 480 orang dan diperkecil untuk sampel menggunakan metode slovin sehingga jumlah sampel berjumlah 83 orang.

4. Hasil Penelitian

4.1 Uji Prasyarat Analisis

4.1.1 Uji Validitas

Hasil uji kevaliditasan seluruh item pernyataan variabel *Managerial Support*, *Quality of Service*, *Work Discipline*, dan *public satisfaction* dinyatakan valid. Temuan ini tercermin dari nilai koefisien korelasi (r -hitung) setiap item yang melampaui nilai r -tabel sebesar 0,215. Pada variabel *Managerial Support*, r -hitung berada pada rentang 0,672–0,849, yang menunjukkan bahwa seluruh indikator secara memadai merefleksikan konstruk yang diukur.

Variabel *Quality of Service* memiliki nilai r hitung antara 0,634 hingga 0,808, sementara variabel *Work Discipline* menunjukkan nilai r hitung yang relatif tinggi, yaitu berkisar antara 0,648 hingga 0,850. Hasil tersebut menegaskan bahwa setiap item pernyataan pada kedua variabel tersebut memiliki tingkat keterkaitan yang kuat dengan skor total variabelnya.

Kemudian variabel *public satisfaction*, seluruh item pernyataan juga memenuhi kriteria validitas dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel, meskipun terdapat variasi kekuatan korelasi, yakni berkisar antara 0,400 hingga 0,765. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian layak digunakan untuk analisis lebih lanjut karena telah memenuhi persyaratan validitas konstruk.

4.1.2 Uji Realibilitas

Hasil uji reliabilitas atau keandalan menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian mempunyai nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari batas minimum sebesar 0,700, seluruh instrumen dinyatakan reliabel. Variabel *Managerial Support* (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha tertinggi sebesar 0,940, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat kuat. variabel *Quality of Service* (X2) dan

Work Discipline (X3) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,907 dan 0,900 pernyataan pada kedua variabel tersebut memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Adapun variabel public satisfaction (Y) juga menunjukkan hasil yang andal dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,884. Dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan dalam analisis data pada tahap selanjutnya.

4.2 Uji Asumsi Klasik

4.2.1 Uji Normalitas

Berdasarkan nilai dari Probabilitas dalam pengujian Normalitas data diperoleh Nilai nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,090 lebih besar dari 0,05 yang memiliki makna bahwa data penelitian pada seluruh variabel penelitian berdistribusi normal.

4.2.2 Uji Multikolinearitas

Koefisien korelasi menunjukkan nilai VIF dibawah 10 dapat diindikasikan tidak terjadi Multikolinearitas antara variabel *Managerial Support*, *Quality of Service*, dan *Work Discipline* terhadap public satisfaction.

4.2.3 Uji Heterokedastisitas

Pada hasil uji Glejser nilai prob > 0.05, seluruh variabel independent memiliki tingkat signifikansi diatas 5% yaitu variabel *Managerial Support*, *Quality of Service* dan *Work Discipline*, maka dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas terhadap variabel dependen public satisfaction.

4.2.4 Persamaan Regresi Linear Berganda

$$Y = 19,153 + 0,403X1 + 0,637X2 - 0,215X3 + e$$

Keterangan:

Y : Public satisfaction

X1: *Managerial Support*

X2: Quality of Service

X3: Work Discipline

e : error

Berdasarkan hasil regresi linear berganda, diketahui bahwa variabel *Managerial Support* memiliki koefisien regresi sebesar 0,403 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa *Managerial Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap public satisfaction. Artinya, semakin baik *Managerial Support* yang diberikan oleh organisasi, maka tingkat public satisfaction cenderung meningkat. Nilai Standardized Beta sebesar 0,473 mengindikasikan bahwa *Managerial Support* memiliki kontribusi pengaruh yang cukup kuat dalam menjelaskan variasi public satisfaction.

Selanjutnya, variabel *Quality of Service* juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap public satisfaction dengan koefisien regresi sebesar 0,637 dan nilai signifikansi 0,003 ($< 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan *Quality of Service* secara nyata akan meningkatkan public satisfaction. Nilai Standardized Beta sebesar 0,535 menunjukkan bahwa *Quality of Service* merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi public satisfaction dibandingkan variabel independen lainnya dalam model penelitian ini.

Sementara itu, variabel *Work Discipline* memiliki koefisien regresi sebesar -0,215 dengan nilai signifikansi 0,262 ($> 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Work Discipline* tidak berpengaruh signifikan terhadap public satisfaction. Arah koefisien yang negatif mengindikasikan hubungan yang berlawanan, namun secara statistik pengaruh tersebut tidak cukup kuat untuk menjelaskan perubahan public satisfaction dalam model ini.

Adapun nilai konstanta sebesar 19,153 menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel independen dianggap konstan atau bernilai nol, maka tingkat public satisfaction berada pada nilai tersebut. Secara keseluruhan, hasil regresi ini menegaskan bahwa *Managerial Support* dan *Quality of Service* merupakan faktor

penting dalam meningkatkan public satisfaction, sedangkan *Work Discipline* belum menunjukkan pengaruh yang signifikan.

4.2.5 Uji F

Berdasarkan Tabel 6 ANOVA (uji F), diperoleh nilai Fhitung sebesar 61,486 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel *Managerial Support*, *Quality of Service*, dan *Work Discipline* berpengaruh signifikan terhadap public satisfaction. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak (fit) untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Nilai Sum of Squares regresi sebesar 1.779,830 menunjukkan besarnya variasi public satisfaction yang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model, sedangkan Sum of Squares residual sebesar 762,266 merepresentasikan variasi public satisfaction yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Adapun Total Sum of Squares sebesar 2.542,092 menggambarkan keseluruhan variasi data public satisfaction yang dianalisis.

Dengan nilai Mean Square regresi sebesar 593,277 yang jauh lebih besar dibandingkan Mean Square residual sebesar 9,649, hasil ini menegaskan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi public satisfaction relatif kuat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kombinasi *Managerial Support*, *Quality of Service*, dan *Work Discipline* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap public satisfaction, meskipun secara parsial tidak seluruh variabel menunjukkan pengaruh yang signifikan.

4.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,837, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel *Managerial Support*, *Quality of Service*, dan *Work Discipline* dengan public satisfaction. Nilai R yang mendekati 1 mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen dalam model ini bersifat positif dan kuat.

Nilai R Square sebesar 0,700 menunjukkan bahwa 70% variasi public satisfaction dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Managerial Support*, *Quality of Service*, dan *Work Discipline*. Sementara itu, 30,0% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Selanjutnya, nilai Adjusted R Square sebesar 0,689 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan ukuran sampel, kemampuan model dalam menjelaskan variasi public satisfaction tetap tinggi dan stabil, yaitu sebesar 68,9%. Hal ini menandakan bahwa model regresi tidak mengalami overestimasi dan layak digunakan sebagai alat analisis.

Adapun nilai Std. Error of the Estimate sebesar 3,106 mengindikasikan tingkat kesalahan prediksi yang relatif kecil, sehingga model regresi memiliki ketepatan yang cukup baik dalam memprediksi tingkat public satisfaction berdasarkan variabel-variabel independen yang digunakan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa *Managerial Support* dan *Quality of Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap public satisfaction, sedangkan *Work Discipline* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. *Quality of Service* merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi *public satisfaction*, diikuti oleh *Managerial Support*. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan public satisfaction lebih ditentukan oleh aspek kualitas layanan yang diterima serta *Managerial Support* yang efektif, dibandingkan dengan aspek *Work Discipline* aparatur. Oleh karena itu, upaya peningkatan public satisfaction sebaiknya difokuskan pada penguatan *Quality of Service* dan perbaikan sistem *Managerial Support* agar kinerja pelayanan publik menjadi lebih optimal.

6. Daftar Pustaka

Agustriani, Ririn, Sri Langgeng Ratnasari, and Ramon Zamora. "Pengaruh Work

- Discipline, Komunikasi, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Trias Politika* 6 (1) (2022): 104–22.
- Darmayadi, Surya, Dedy Heriwibowo, and Koko Hermanto. "Pengaruh Quality of Service, Kinerja Pegawai Dan *Work Discipline* Terhadap Public satisfaction." *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6 (2) (2023): 1169–1175.
- Duriat, Ahtu, and Regan Vaughan. "Pengaruh *Quality of Service* E-Ktp Terhadap Public satisfaction Di Kecamatan Kramatmulya." *Jurnal Ilmu Administrasi* 11 (1). (2020): 16-24.
- Hustia, Anggreany. "Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan *Work Discipline* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan WFO Masa Pandemi." *Jurnal Ilmu Manajemen* 10 (1) (2020): 81-91.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "A Framework for Marketing Management". Pearson. (2016).
- Locke, Edwin A. "What Is Job Satisfaction?" *Organizational Behavior and Human Performance* 4 (4) (1969): 309–336.
- Mayasari, Ana. "Analisis Pengaruh *Quality of Service* Terhadap Public satisfaction Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 3 (2) (2020): 36–44.
- Porter, Lyman W. "A Study Of Perceived Need Satisfactions In Bottom And Middle Management Jobs X." *Journal of Applied Psychology* 45 (1) (1961): 1-13.
- Rahayu, Sri, and Dahlia Dahlia. "Pengaruh Work Discipline, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai." *Jesya* 6 (1) (2023): 370–386.
- Saputra, Marhen, and Anggalia Wibasuri. "Pengaruh *Quality of Service* Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mc Donald's Kedaton Bandar Lampung." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 14 (1) (2023).
- Sinollah, and Masruro. "Pengukuran *Quality of Service* (servqual ± parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)." *Jurnal Dialektika* 4 (1). (2019).
- Sonani, Nia, and Anisa Yulia. 2021. "The Effect Of Service Quality On Public

Satisfaction In The Public Administration Service." *Jurnal Visionida*. 7 (1) (2021):
14-21