

Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung

Iin Agustina¹, Wulan Permatasari Suryana²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Politeknik STIA LAN Bandung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Antapani Wetan. Fokus utama penelitian adalah mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Data penelitian diperoleh melalui metode studi kepustakaan dan penyebaran kuesioner secara daring kepada masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Antapani Wetan pada April 2023. Dengan menggunakan teknik sampel jenuh, terpilih 62 responden yang memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan metode regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan lebih baik karena petugas mampu bertindak adil dalam melayani setiap individu. Selain itu, kenyamanan lingkungan kantor menjadi salah satu faktor penting yang mendukung tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di instansi pemerintahan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan, Kelurahan Antapani Wetan

Abstract

This study examines the impact of service quality on public satisfaction at the Antapani Wetan Village Office. The main objective is to evaluate the extent to which the quality of services provided affects the level of satisfaction among the local community. Data for this study were gathered using a combination of literature review and the distribution of online questionnaires. The population comprised all individuals who utilized the services of the Antapani Wetan Village Office during April 2023. Utilizing a saturated sampling technique, the study successfully involved 62 respondents. The data analysis was conducted using simple linear regression with the aid of statistical software to determine the relationship between the studied variables. Findings from the analysis revealed that service quality significantly and positively influences public satisfaction. The improved perception of service quality was attributed to the fairness demonstrated by service officers, while public satisfaction was notably enhanced by the comfort and convenience of the office environment.

Keywords: Service Quality, Citizen Satisfaction, Antapani Wetan Village.

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, pada saat ini, pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kelemahannya sehingga belum bisa dikatakan telah memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan masih banyaknya berbagai keluhan dan pengaduan dari masyarakat yang disampaikan secara

*Korespondensi: Iin Agustina (ien8307ez@gmail.com)

Sitasi: Agustina, I., & Suryana, W. P. (2024). Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 112-123. <https://doi.org/10.58431/jumpa.v17i2.259>

Submit: 15 November 2024, **Revisi:** 5 Desember 2024, **Diterima:** 10 Desember 2024, **Publish:** 13 Desember 2024



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

langsung maupun melalui media massa dan mengakibatkan citra aparaturnya menjadi kurang baik di mata masyarakat. Hal ini menjadikan kepuasan masyarakat sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang optimal merupakan kunci penting dalam membangun reputasi positif dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Namun, berbagai permasalahan seperti antrean panjang, keterbatasan fasilitas, hingga ketidakpastian prosedur pelayanan masih sering ditemukan (Nuraini & Eriyanto, 2023; Sulaiman et al., 2022), selain juga motivasi dari pegawai di sektor publik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat (Agustina et al., 2021; Dharmanegara et al., 2021; Utami et al., 2022). Masalah-masalah ini memengaruhi kepercayaan masyarakat, menyebabkan ketidakpuasan, bahkan mendorong sebagian masyarakat mencari alternatif seperti menggunakan calo atau pihak ketiga. Sementara untuk mewujudkan tujuan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan tidak selamanya berjalan mulus, masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi, seperti adanya praktik calo, prosedur pelayanan yang terkesan berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga sehingga menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara mudah oleh masyarakat (Ekowati, 2014; Palangda & Dame, 2020; Susanti et al., 2018). Hal ini membuat munculnya ketidakpercayaan kepada pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Budaya dalam birokrasi yang selama ini berkembang bukanlah pelayanan, dimana masyarakat ditempatkan sebagai partner yang memerlukan bantuan pejabat birokrasi dan harus menuruti ketentuan birokrasi juga keinginan para pejabat karena ini lebih mengarah kepada budaya oligarki (Palangda & Dame, 2020). Budaya yang salah ini membuat masyarakat ragu dan enggan untuk mengurus kebutuhannya kepada pemerintah karena tidak memperoleh kepuasan sehingga mencari alternatif lain, salah satunya dengan menggunakan pihak ketiga atau calo dalam proses pengurusan keperluan yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik harus didukung *public service* dalam orientasi penyelenggaraannya, karena pelayanan publik merupakan bagian krusial pada pencapaian tujuan pemerintahan yang baik tersebut. Oleh karena itu, dalam pelayanan publik perlu adanya evaluasi positif terhadap pelayanan yang diberikan (Jamal et al., 2020; Pramuditha & Agustina, 2022).

Kantor Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung merupakan bagian tidak terpisahkan dari instansi pemerintah di Kota Bandung yang mempunyai tugas dan kewajiban dalam menyampaikan pelayanan umum kepada masyarakat secara optimal. Sehubungan dengan hal tersebut, guna memperoleh data yang akurat tentang kepuasan masyarakat sebagai inti permasalahan di atas mengenai pelayanan publik, maka dilaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2021-2022. Pada triwulan 4 untuk mengukur tingkat keefektifan kinerja aparaturnya yang terkait dengan pelayanan masyarakat. Dengan adanya survei ini diharapkan masyarakat diberikan kesempatan dalam melakukan penilaian obyektif atas perkembangan kinerja aparaturnya dari pelayanan pemerintah.

Data survei indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa pada 2022, beberapa indikator kualitas pelayanan seperti kemampuan petugas, keadilan dalam layanan, kesopanan petugas, serta kenyamanan lingkungan dan pelayanan cenderung lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Antapani Wetan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 1. Data Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Antapani Wetan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan 2021	Nilai Unsur Pelayanan 2022
1.	Prosedur Pelayanan	3.27	3.59
2.	Persyaratan Pelayanan	3.29	3.65
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.31	3.67
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.26	3.57
5.	Tanggung Jawab petugas pelayanan	3.32	3.54
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3.32	3.49
7.	Kecepatan pelayanan	3.23	3.83
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.23	3.47
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3.25	3.43
10.	Pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan tanpa biaya (gratis)	3.45	3.63
11.	Pelayanan tanpa biaya (gratis) berpengaruh terhadap pelayanan	3.55	3.63
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3.39	3.63
13.	Kenyamanan Lingkungan	3.23	3.33
14.	Kenyamanan Pelayanan	3.26	3.30

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator kepuasan yang dinilai atau dirasakan lebih rendah oleh masyarakat Kelurahan Antapani Wetan pada tahun 2022 terletak pada kemampuan petugas layanan, keadilan mendapatkan layanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan dan kenyamanan pelayanan. Beberapa indikator tersebut juga dirasakan lebih rendah dalam dua tahun terakhir, yakni tahun 2021 dan 2022. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan publik di Kelurahan Antapani wetan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, sehingga tingkat kepuasan masyarakat juga masih belum optimal.

Telah jamak diketahui bahwa kepuasan merupakan bentuk konfirmasi atas ekspektasi seseorang terhadap sesuatu, dan tidak terkecuali tentang layanan yang diberikan (Chatzoglou et al., 2013; Grimmeliikhuijsen & Porumbescu, 2017; Mbassi et al., 2019). Pada dasarnya penggunaan konsep kualitas layanan tentunya harus dibedakan dari perspektif pengguna layanan dan penyedia layanan (Parasuraman et al., 1985, 1991), dan telah dipandang menjadi determinan terpenting dari kepuasan pelanggan dari berbagai perspektif pengguna layanan (Fatimah, 2024; Modjo et al., 2023; Nuraieni et al., 2021; Zameer et al., 2015) termasuk pengguna layanan dari instansi pemerintahan (Alfionita & Gunawan, 2020; Pundenswari, 2017; Ratnaningsih et al., 2023; Syahbani et al., 2024; Widayanti et al., 2023). Oleh karena itu kualitas layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan tetap menjadi hal yang penting untuk dikaji sebagai salah satu bentuk penilaian akuntabilitas dari instansi pemerintah, dengan tetap dapat dikaji dari perspektif dalam manajemen pelayanan publik.

Selain itu, penelitian terdahulu (Firmansyah & Rosy, 2021; Pundenswari, 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, meskipun beberapa indikator belum sepenuhnya diterapkan secara konsisten (Fatimah, 2024; Harisjati, 2022; Pramuditha, 2021). Berdasarkan pengamatan awal, kualitas pelayanan di Kelurahan Antapani Wetan dinilai belum maksimal, yang berdampak pada tidak tercapainya fungsi utama kelurahan sebagai pelaksana pembangunan. Sementara, penelitian lainnya (Akhtar et al., 2012; Baharon et al., 2017; Nina et al., 2023; Ratnaningsih et al., 2023) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat masih belum sepenuhnya terlaksana dengan baik karena ada beberapa indikator yang masih belum diterapkan dan dilaksanakan. Dari ketidak-konsistenan penelitian terdahulu ini dan dengan melalui berbagai macam pertimbangan, pengamatan, serta berdasarkan informasi dari berbagai sumber, dan hasil observasi awal yang sudah peneliti lakukan, peneliti memutuskan untuk mengamati dan melakukan penelitian terkait dampak Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Antapani Wetan.

Berbagai pertimbangan yang menjadi dasar dilakukan penelitian ini adalah adanya indikasi permasalahan yang dari hasil observasi di lapangan diperoleh informasi kurang optimalnya kualitas pelayanan di Kelurahan, sehingga mengakibatkan tugas pokok dan fungsi Kelurahan sebagai perencana dan pelaksanaan pembangunan tidak dapat dicapai dengan optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terdapat indikasi bahwa kualitas pelayanan yang masih rendah dan belum mencapai standar pelayanan yang ditetapkan. Menyadari peranan dari kualitas pelayanan yang sangat penting dalam suatu instansi, maka hal-hal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan harus dikelola semaksimal mungkin seperti halnya pemberian SOP Pelayanan untuk terciptanya kepuasan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **eksplanatori**, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen (kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Penelitian eksplanatori ini dirancang untuk menguji hubungan kausalitas (sebab-akibat) dengan menggunakan teknik analisis statistik yang relevan. Metode **survei eksplanatori** dipilih untuk menjelaskan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat secara mendalam. Responden penelitian adalah penduduk Kelurahan Antapani Wetan yang berusia 17 tahun ke atas, hingga usia lebih dari 65 tahun. Pemilihan rentang usia ini didasarkan pada asumsi bahwa kelompok usia tersebut telah menerima layanan publik dari Kelurahan Antapani Wetan dan memiliki pengalaman yang memadai untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Ukuran sampel ditentukan menggunakan **Rumus Slovin** dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 62 responden. Responden yang dipilih adalah masyarakat yang aktif datang dan menggunakan layanan publik di Kelurahan Antapani Wetan, Kota Bandung. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden secara langsung maupun daring. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik berupa uji regresi linear sederhana untuk mengevaluasi pengaruh kualitas

layanan terhadap kepuasan masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penempatan pegawai berdasarkan kompetensi dilakukan dengan menganalisis faktor penempatan yang dikaitkan dengan dimensi kompetensi antara lain dimensi pendidikan, dimensi pengetahuan kerja, dimensi keterampilan kerja serta dimensi pengalaman kerja. Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat melalui uraian berikut :

Tabel 2. Karakteristik responden

	N	%
Laki-Laki	28	45.2%
Perempuan	34	54.8%

Sumber: data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 62 responden yang diteliti, maka responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 34 orang atau 54,8 %, kemudian untuk jenis kelamin Laki-laki sebanyak 28 orang atau 45,2 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Kelurahan Antapani Wetan adalah perempuan. Proporsi ini menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif atau lebih sering mengakses layanan di Kantor Kelurahan Antapani Wetan dibandingkan laki-laki. Hal ini mungkin disebabkan oleh peran perempuan yang lebih dominan dalam pengurusan administrasi keluarga, seperti dokumen kependudukan, layanan sosial, atau urusan lainnya yang membutuhkan interaksi langsung dengan pihak kelurahan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Usia

Kategori (Usia)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
17-27	50	80,65%
28-37	5	8,06%
38-47	2	3,23%
48-57	1	1,61%
58-67	2	3,23%
>67	2	3,23%
	62	100%

Sumber: data primer diolah (2023)

Tabel 3 berdasarkan kategori usia, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 17-27 tahun, yakni sebanyak 50 orang (80,65%). Kelompok usia ini merupakan golongan usia produktif yang cenderung aktif dalam mengurus kebutuhan administratif, baik untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, maupun dokumen lain yang berkaitan dengan kehidupan sosial dan ekonomi mereka. Sementara itu, kelompok usia lainnya memiliki proporsi yang jauh lebih kecil. Usia 28-37 tahun sebanyak 5 orang (8,06%), usia 38-47 dan 58-67 masing-masing sebanyak 2 orang (3,23%), dan usia 48-57 hanya 1 orang (1,61%). Hal ini mengindikasikan bahwa kelompok usia di luar rentang

17-27 tahun mungkin memiliki kebutuhan yang lebih sedikit atau lebih jarang melakukan interaksi langsung dengan layanan publik di kelurahan.

Secara umum, hasil ini mencerminkan bahwa mayoritas pengguna layanan di Kantor Kelurahan Antapani Wetan adalah perempuan muda dalam kelompok usia produktif. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa kebutuhan pelayanan publik di kelurahan lebih banyak diakses oleh mereka yang berada pada tahap awal kehidupan produktif, baik untuk memenuhi kebutuhan pribadi maupun keluarga. Dari sisi penyedia layanan, data ini dapat menjadi acuan untuk menyesuaikan jenis layanan yang ditawarkan agar lebih relevan dengan kebutuhan demografis mayoritas pengguna, terutama perempuan muda. Selain itu, kelurahan juga dapat memperhatikan cara penyampaian pelayanan yang lebih inklusif agar mampu menjangkau kelompok usia lain yang memiliki tingkat partisipasi lebih rendah.

Tabel 4.Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Variabel	Nilai Alpha Cronbroach	Nilai Ketentuan	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	0,97	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,95	0,60	Reliabel

Sumber: data primer diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4 diatas dari semua item pernyataan tersebut setelah diuji melalui alat bantu statistik dinyatakan reliabel. Hal ini dibuktikan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan didapat nilai *alpha cronbroach* sebesar $0,97 > 0,60$ sehingga dinyatakan reliabel. Dan variabel Kualitas Pelayanan Publik mendapatkan nilai $0,95 > 0,60$ sehingga dinyatakan reliabel juga.

Analisi Regresi linear Sederhana

Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan hasil analisis regresi linear sederhana pada variabel yang terdapat pada penelitian ini, sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = a + bX$ ($Y = 2982 + 657$). Kemudian untuk persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan atau diinterpretasikan sebagai berikut :

Tabel 5.Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.982	3.078	.969	.337
	Total	.657	.047	.874	<.001

a. Dependent Variable: JUMLAH

Nilai sebesar 2982 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kualitas pelayanan sebesar 2982. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh

yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai sebesar 0.657 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan 1% maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,657 dengan variabel lain tetap. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 2982 Menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $X = 0,657$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Sementara nilai koefisien determinan dari model kualitas pelayanan atas kepuasan masyarakat sebesar 93,89 persen, yang berarti bahwa varian penjelas dari kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan adalah 93,89 persen, sisanya 6,11 persen adalah hal lain diluar kualitas pelayanan, Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah hal terpenting dalam memprediksi kepuasan dari masyarakat secara khusus pada kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung.

4. PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Serta menjelaskan terkait hubungan pada pengujian hipotesis dengan mengungkapkan temuan yang akan dibahas di paragraph selanjutnya. Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung merupakan instansi pemerintah di bawah Kecamatan Antapani yang bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan public pada ruang lingkup administratif. Maka pegawai dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dan performa kerja yang optimal agar sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan membagikan angket kuesioner kepada masyarakat Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. Menunjukan kualitas pelayanan di Kelurahan Antapani Wetan telah berjalan dengan baik. Hasil jawaban responden pada variable X (Kualitas Pelayanan) memperoleh total skor 3.331. Hasil jawaban pada Variabel Y (Kepuasan Masyarakat memperoleh total skor 3.375. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Antapani Wetan telah di uji dan nyata adanya sebesar 0,969. Maka untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan rumus koefesien determinasi dan diperoleh nilai sebesar 93,89% nilai tersebut dikategorikan pengaruh yang sangat tinggi. Maka pengaruh variable lain yang tidak di teliti tetapi berpengaruh pada kualitas pelayanan publik di kelurahan antapani wetan 6,11%. Maka "Terdapat Pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung"

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti lainnya yaitu menurut penelitian menurut (Firmansyah & Rosy, 2021; Ratnaningsih et al., 2023; Syahbani et al., 2024), yang mengungkapkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif

dan sudah dijalankan dengan baik. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian lainnya yaitu dari segi hasil persentase signifikansinya, dimana pada setiap penelitian memiliki tingkat pengaruh yang berbeda. Dari perspektif teoretis, hasil penelitian ini mendukung teori sebelumnya tentang hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Namun, perbedaan dengan penelitian terdahulu menunjukkan adanya kendala dalam penerapan indikator tertentu menjadi refleksi penting. Penelitian ini menggarisbawahi perlunya implementasi standar pelayanan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara komprehensif. Dengan evaluasi dan pembaruan kebijakan pelayanan, Kelurahan Antapani Wetan dapat menjadi model pelayanan publik yang unggul, tidak hanya di lingkup lokal tetapi juga dapat dijadikan contoh bagi wilayah lain.

5. KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Publik pada penelitian ini dilihat dari lima aspek dimana di dapatkan hasil yaitu banyaknya responden yang menyatakan setuju mengenai pernyataan-pernyataan yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan di Kelurahan Antapani Wetan cukup berkualitas dan baik sehingga masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang baik. Namun, pada sisi lain dari hasil penelitian ini ada yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju. Hal ini harus terus diperhatikan oleh petugas pelayanan agar semua masyarakat merasa puas dan nyaman mendapat pelayanan dari Kelurahan Antapani Wetan. Kepuasan Masyarakat, hasil yang di dapatkan yaitu banyak masyarakat yang merasa puas dengan penerapannya dari penyampaian layanan yang berkualitas. Oleh karena itu penelitian ini mengkonfirmasi bahwa kualitas pelayanan menjadi determinan penting dari kepuasan masyarakat terutama pengguna layanan dari Kelurahan Antapani Wetan.

Hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti, pelayanannya kepada masyarakat masih ada hal yang harus diperbaiki. Hal ini didukung oleh perbedaan hasil penelitian yang didapatkan dari setiap responden. Oleh karena itu, dalam Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Antapani Wetan harus terus diperbaiki dan di tingkatkan lagi agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan semestinya. Diharapkan Kantor Kelurahan Antapani Wetan dapat lebih memperhatikan ketersediaan tempat atau alat seperti media sosial khusus untuk melayani pengaduan atau penyampaian informasi untuk masyarakat, karena hal tersebut dinilai penting untuk dapat menampung berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan yang masyarakat rasakan. Selain itu, tempat tunggu yang diluaskan lagi, pelayanan yang baik dan berlaku adil serta tempat yang tidak berpindah-pindah. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan ruang lingkup kajian, khususnya determinan penting lainnya yang peningkatan kualitas pelayanan untuk melihat kepuasan masyarakat di Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, I., Pradesa, H. A., & Putranto, R. A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 4(2), 218–235. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3237>

- Akhtar, A., Rafiq, S., Asif, A., Saeed, A., & Kashif, M. (2012). Public Perceptions of Police Service Quality: Empirical Evidence from Pakistan. *International Journal of Police Science & Management*, 14(2), 97–106. <https://doi.org/10.1350/ijps.2012.14.2.266>
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Baharon, B. M., Yap, C. S., Ashar, S. F. E., Hanafi, M. H. H. M., & Hazmi, M. S. R. M. (2017). Citizen Satisfaction with E-government Portals in Malaysia. *International Journal of Business and Information*, 12(3), 289 – 309.
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Diamantidis, A. (2013). Service quality in the public sector : the case of the Citizen ' s Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6), 583–605. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2012-0140>
- Dharmanegara, I. B. A., Sulistyan, R. B., & Agustina, I. (2021). How Well Public Service Motivation and Job Satisfaction in Enhancing the Effect of Compensation on Job Performance? *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 11(2), 181–192. <https://doi.org/10.30741/wiga.v11i2.853>
- Ekowati, T. (2014). Aksesibilitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan pada Sekolah RSBI / SBI. *Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 18(1), 20–36.
- Fatimah, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Mentari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 994–1001.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. *Public Management Review*, 19(9), 1272–1292. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1282000>
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019 - 2020. *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal*, 4(1), 15–26.
- Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan prinsip good governance terhadap aparatur desa dalam pelayanan publik di desa ciro-ciroe kecamatan watang pulu kabupaten sidenreng rappang. 8, 207–212.
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness Vol.*, 13(3), 110–123.
- Modjo, A., Asi, L. L., & Monoarfa, V. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 984–991. <http://karya-ilmiah.um.ac.id/index.php/manajemen/article/view/79540>
- Nina, N., Indriasari, N., & Febliansa, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. *EKOMBI REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 849–856. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3525>
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85–93.
- Nuraini, E., & Eriyanto, I. S. (2023). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(1), 123–130. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i1.1395>

- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273–287. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Pramuditha, R. (2021). Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan : Sebuah Studi Empiris Pada Layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(1), 83–102.
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 884–901.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Eksos*, 18(2). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Syabhani, A., Kartika Kusmayati, N., & Dhyah Wulansari. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. *Journal Of Accounting and Business*, 3(1), 27–36. <https://doi.org/10.30649/jab.v3i1.191>
- Utami, I. R., Putranto, R. A., & Agustina, I. (2022). Strengthening Public Service Motivation with Spiritual Leadership : An empirical Study of Public Organizations in East Java. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 12(4), 338–351.
- Widayanti, A., Yuniar, I., Kastaman, K., Putri, I. P., Kotjoprayudi, R. B., & Nuraeni, R. (2023). Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pelayanan Satu Pintu. *To Maega : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3), 432–441.
- Zameer, H., Tara, A., Kausar, U., & Mohsin, A. (2015). Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 442–456.
- Agustina, I., Pradesa, H. A., & Putranto, R. A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 4(2), 218–235. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3237>
- Akhtar, A., Rafiq, S., Asif, A., Saeed, A., & Kashif, M. (2012). Public Perceptions of Police Service Quality: Empirical Evidence from Pakistan. *International Journal of Police Science & Management*, 14(2), 97–106. <https://doi.org/10.1350/ijps.2012.14.2.266>

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Baharon, B. M., Yap, C. S., Ashar, S. F. E., Hanafi, M. H. H. M., & Hazmi, M. S. R. M. (2017). Citizen Satisfaction with E-government Portals in Malaysia. *International Journal of Business and Information*, 12(3), 289 – 309.
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Diamantidis, A. (2013). Service quality in the public sector : the case of the Citizen ' s Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6), 583-605. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2012-0140>
- Dharmanegara, I. B. A., Sulistyan, R. B., & Agustina, I. (2021). How Well Public Service Motivation and Job Satisfaction in Enhancing the Effect of Compensation on Job Performance? *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 11(2), 181-192. <https://doi.org/10.30741/wiga.v11i2.853>
- Ekowati, T. (2014). Aksesibilitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan pada Sekolah RSBI / SBI. *Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 18(1), 20-36.
- Fatimah, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Mentari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 994-1001.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. *Public Management Review*, 19(9), 1272-1292. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1282000>
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019 - 2020. *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal*, 4(1), 15-26.
- Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan prinsip good governance terhadap aparatur desa dalam pelayanan publik di desa ciro-ciroe kecamatan watang pulu kabupaten sidenreng rappang. 8, 207-212.
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness Vol.*, 13(3), 110-123.
- Modjo, A., Asi, L. L., & Monoarfa, V. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 984-991. <http://karya-ilmiah.um.ac.id/index.php/manajemen/article/view/79540>
- Nina, N., Indriasari, N., & Febliansa, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 849-856. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3525>
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85-93.
- Nuraini, E., & Eriyanto, I. S. (2023). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(1), 123-130. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i1.1395>
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273-287. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Pramuditha, R. (2021). Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan : Sebuah Studi Empiris Pada Layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(1), 83–102.
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 884–901.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Eksos*, 18(2). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Syahnani, A., Kartika Kusmayati, N., & Dhyah Wulansari. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. *Journal Of Accounting and Business*, 3(1), 27–36. <https://doi.org/10.30649/jab.v3i1.191>
- Utami, I. R., Putranto, R. A., & Agustina, I. (2022). Strengthening Public Service Motivation with Spiritual Leadership : An empirical Study of Public Organizations in East Java. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 12(4), 338–351.
- Widayanti, A., Yuniar, I., Kastaman, K., Putri, I. P., Kotjoprayudi, R. B., & Nuraeni, R. (2023). Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pelayanan Satu Pintu. *To Maega : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3), 432–441.
- Zameer, H., Tara, A., Kausar, U., & Mohsin, A. (2015). Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 442–456.