



Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kabila Kabupaten Bone Bolango

Meriska Idji^{1*}, Yakob Noho Nani², Romy Tantu³

¹⁻³Program Studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: meriskaidji57@gmail.com

Abstract: *Public services consist of various efforts undertaken by government institutions to meet the needs of the community for administrative services, information, and public goods. The quality of public services is an important factor in determining the level of public satisfaction with government performance. This study aims to determine the effect of public service quality on community satisfaction at the Kabila District Office, Bone Bolango Regency. The research employed a quantitative approach with a correlational design to analyze the relationship between service quality and public satisfaction. Data were collected from service users and analyzed using statistical techniques to measure the strength of the relationship between the variables. The findings indicate that the quality of public services has a positive and significant influence on public satisfaction in Kabila District, Bone Bolango Regency. The coefficient of determination shows that service quality contributes 61.20% to public satisfaction, while the remaining 38.80% is influenced by other factors such as service fees, accessibility, service speed, information availability, officers' attitudes, trust, facilities, comfort, and public expectations and experiences. These results demonstrate that improving service quality can increase public satisfaction and strengthen community trust in government institutions. Therefore, continuous efforts to improve service quality are essential to achieve better public service performance.*

Keywords: *Administrative Services; Bone Bolango; Public Satisfaction; Public Service Quality; Sub-district Office.*

Abstrak. Pelayanan publik merupakan berbagai upaya yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi, informasi, dan berbagai bentuk pelayanan lainnya. Kualitas pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kabila, Kabupaten Bone Bolango. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Data dikumpulkan dari pengguna layanan dan dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengukur kekuatan hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kabila, Kabupaten Bone Bolango. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 61,20% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 38,80% dipengaruhi oleh faktor lain seperti tarif layanan, aksesibilitas, kecepatan pelayanan, ketersediaan informasi, sikap petugas, kepercayaan, fasilitas, kenyamanan, serta harapan dan pengalaman masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal.

Kata Kunci: *Bone Bolango; Kantor Camat; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan Publik; Pelayanan Administrasi.*

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah barang dan jasa yang disediakan pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan rakyatnya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur pelaksanaan normatif pelayanan publik di Indonesia dan menekankan tanggung jawab negara untuk menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi, adil, transparan, dan akuntabel. Peraturan Menteri Administrasi Publik dan Birokrasi (PermenPAN-RB) memberikan pedoman untuk melakukan survei kepuasan publik. 14 Tahun 2017, juga memberikan penekanan kuat pada peningkatan kualitas pelayanan publik, yang menekankan

pentingnya pengukuran kepuasan sebagai indikator kinerja pelayanan publik. Kepuasan masyarakat, yang bertindak sebagai standar kinerja pemerintah, merupakan tujuan pelaksanaan pelayanan publik selain memenuhi kebutuhan masyarakat.

Temuan awal para peneliti menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah masalah mendasar dalam penyediaan layanan publik, termasuk penyampaian layanan yang tidak merata kepada masyarakat umum, prosedur layanan yang berbelit-belit dan tertunda, serta kurangnya keterbukaan dalam menjelaskan prosedur dan harga layanan. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa layanan publik yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi standar hukum untuk layanan publik berkualitas tinggi, terutama yang berkaitan dengan akuntabilitas, transparansi, dan kesetaraan layanan.

Namun, Kantor Kelurahan Kabila di Kabupaten Bone Bolango memiliki Prosedur Operasi Standar (SOP) yang mengatur tugas personel, kebutuhan administrasi, alur pelayanan, dan tanggal penyelesaian sebagai panduan dalam memberikan pelayanan publik. SOP ini didasarkan pada peraturan internal organisasi dan peraturan nasional untuk menjamin kualitas pelayanan. Implementasi SOP yang tidak memadai menjadi penyebab kesenjangan antara standar pelayanan yang ditentukan dan praktik pelayanan yang sebenarnya. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam implementasi kebijakan pelayanan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Secara teoritis, pelayanan publik berkualitas tinggi seharusnya meningkatkan kebahagiaan masyarakat. Namun, data empiris menunjukkan adanya Kesenjangan antara apa yang diterima masyarakat dan apa yang dituntut oleh masyarakat. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa implementasi lapangan yang berkelanjutan memengaruhi kualitas pelayanan dengan cara yang melampaui standar yang telah ditetapkan. Studi sebelumnya telah menunjukkan korelasi yang cukup besar antara kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik. Menurut penelitian Nirmala, kebahagiaan masyarakat tingkat desa sangat dipengaruhi secara positif oleh (Standar Pelayanan Publik, 2022). Sejalan dengan itu, Restu Putra et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki dampak sebesar 56,1% terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di tingkat kecamatan.

Akibatnya, terdapat kesenjangan penelitian yang menunjukkan bahwa, meskipun kualitas pelayanan secara teoritis dan empiris memengaruhi kepuasan masyarakat, masih terdapat perbedaan antara kondisi aktual di lokasi penelitian dan temuan studi sebelumnya, terutama dalam hal variasi antara standar pelayanan dan penerapannya di lapangan. Oleh karena itu, studi teoritis dan empiris tentang kualitas pelayanan publik harus didasarkan pada

pengalaman masyarakat umum sebagai pengguna pelayanan. Oleh karena itu, Terdapat kebutuhan mendesak untuk melakukan lebih banyak penelitian mengenai topik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Studi ini meneliti hubungan antara kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kabila, Kabupaten Bone Bolango, dan kepuasan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepuasan masyarakat terhadap PNS Kabila, Kabupaten Bone Bolango, dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik.

3. METODE

Kantor Kelurahan Kabila di Kabupaten Bone Bolango akan menjadi lokasi penelitian ini. Desain penelitian korelasional kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Metode korelasional meneliti bagaimana variabel-variabel saat ini saling berhubungan. Kualitas pelayanan publik (variabel Y) dan profesionalisme karyawan (variabel X) adalah dua variabel yang diteliti.

4. HASIL

Setelah memberikan gambaran umum tentang lokasi penelitian, termasuk struktur organisasi dan sistem pelayanan. Hasil penelitian dari data lapangan akan dipresentasikan di Kantor Kecamatan Kabila, Kabupaten Bone Bolango. Temuan penelitian meliputi deskripsi variabel penelitian, analisis karakteristik responden, dan analisis hubungan antara Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Responden terpilih (karyawan dan anggota masyarakat) di Kantor Kecamatan Kabila di Kabupaten Bone Bolango diberikan kuesioner penelitian.

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik.

| Pernyataan | Validitas | | Status (V/TV) | Reliabilitas | |
|------------|--------------|-------------|---------------|----------------|---------------|
| | r_{Hitung} | r_{tabel} | | Cronbach Alpha | Status (R/TR) |
| 1 | 0.481 | 0,306 | Valid | 0.897 | Reliabel |
| 2 | 0.525 | 0,306 | Valid | | |
| 3 | 0.534 | 0,306 | Valid | | |
| 4 | 0.344 | 0,306 | Valid | | |
| 5 | 0.547 | 0,306 | Valid | | |
| 6 | 0.665 | 0,306 | Valid | | |
| 7 | 0.837 | 0,306 | Valid | | |
| 8 | 0.372 | 0,306 | Valid | | |

| | | | |
|----|-------|-------|-------|
| 9 | 0.522 | 0,306 | Valid |
| 10 | 0.676 | 0,306 | Valid |
| 11 | 0.716 | 0,306 | Valid |
| 12 | 0.554 | 0,306 | Valid |
| 13 | 0.713 | 0,306 | Valid |
| 14 | 0.635 | 0,306 | Valid |
| 15 | 0.634 | 0,306 | Valid |
| 16 | 0.608 | 0,306 | Valid |
| 17 | 0.637 | 0,306 | Valid |
| 18 | 0.662 | 0,306 | Valid |
| 19 | 0.559 | 0,306 | Valid |
| 20 | 0.374 | 0,306 | Valid |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026.

Dalam uji validitas, Jika nilai r yang dihitung lebih besar daripada nilai r tabel, pernyataan tersebut dianggap sah. Pada tingkat signifikansi 5% dan $n = 30$, tabel rho menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,306. Akibatnya, nilai r yang diestimasi untuk masing-masing dari dua puluh pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel kualitas layanan publik lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,306, yang menunjukkan bahwa pernyataan tersebut lolos uji validitas dan sesuai untuk pengumpulan data penelitian. Koefisien keterandalan, atau Alpha Cronbach, lebih tinggi dari nilai patokan yang telah ditetapkan sebesar 0,6 ($0,897 > 0,6$) berdasarkan hasil indikator kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan validitas dan keterandalan alat kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat.

| Pernyataan | Validitas | | | Reliabilitas | |
|------------|-----------|--------------------|---------------|----------------|---------------|
| | rHitung | r _{tabel} | Status (V/TV) | Cronbach Alpha | Status (R/TR) |
| 1 | 0.559 | 0,306 | Valid | 0.877 | Reliabel |
| 2 | 0.312 | 0,306 | Valid | | |
| 3 | 0.728 | 0,306 | Valid | | |
| 4 | 0.491 | 0,306 | Valid | | |
| 5 | 0.497 | 0,306 | Valid | | |
| 6 | 0.344 | 0,306 | Valid | | |
| 7 | 0.657 | 0,306 | Valid | | |
| 8 | 0.412 | 0,306 | Valid | | |
| 9 | 0.640 | 0,306 | Valid | | |
| 10 | 0.427 | 0,306 | Valid | | |
| 11 | 0.557 | 0,306 | Valid | | |
| 12 | 0.645 | 0,306 | Valid | | |
| 13 | 0.624 | 0,306 | Valid | | |
| 14 | 0.473 | 0,306 | Valid | | |
| 15 | 0.569 | 0,306 | Valid | | |
| 16 | 0.603 | 0,306 | Valid | | |

| | | | |
|----|-------|-------|-------|
| 17 | 0.645 | 0,306 | Valid |
| 18 | 0.624 | 0,306 | Valid |
| 19 | 0.473 | 0,306 | Valid |
| 20 | 0.569 | 0,306 | Valid |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Pernyataan dianggap sah dalam Jika nilai r yang dihitung lebih besar dari nilai r tabel, lakukan uji validitas. Dengan $n = 30$ dan kriteria signifikansi 5%, tabel rho menghasilkan nilai r sebesar 0,306. Akibatnya, nilai r yang diestimasi untuk masing-masing dari dua puluh pernyataan yang digunakan untuk mengukur dampak variabel Tingkat Kepuasan Komunitas lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,306, yang menunjukkan bahwa pernyataan tersebut lolos uji validitas dan sesuai untuk pengumpulan data penelitian. Nilai koefisien reliabilitas variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat, yang juga dikenal sebagai Alpha Cronbach, lebih tinggi daripada nilai referensi 0,6 ($0,877 > 0,6$). Hal ini menunjukkan keandalan dan kesesuaian metrik Tingkat Kepuasan Masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Hasil Uji Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

| No | Jenis Kelamin | Pegawai | | Masyarakat | |
|----|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| | | Orang | % | Orang | % |
| 1 | Laki-Laki | 8 | 15.38% | 12 | 23.08% |
| 2 | Perempuan | 14 | 26.92% | 18 | 34.62% |
| | Total | 22 | 42.31% | 30 | 57.69% |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026.

Dua kelompok responden dalam survei ini adalah masyarakat umum dan karyawan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel di atas. Terdapat 14 responden perempuan (26,92%) dan 8 responden laki-laki (15,38%) dalam kelompok karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang bekerja di Kantor Kecamatan Kabila, Kabupaten Bone Bolango, lebih besar daripada laki-laki. Sebaliknya, kelompok pengguna layanan publik terdiri dari 18 responden perempuan (34,62%) dan 12 responden laki-laki (23,08%). Angka-angka ini menunjukkan bahwa ada lebih banyak responden perempuan daripada responden laki-laki di organisasi masyarakat. Dari 52 responden, 30 adalah anggota masyarakat (57,69%) dan 22 adalah karyawan (42,31%). Komposisi ini menunjukkan bahwa, baik dari sudut pandang masyarakat maupun karyawan, responden perempuan lebih dominan dalam jajak pendapat ini. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan memainkan peran penting di Kantor Distrik Kabila, baik sebagai penyedia layanan maupun penerima layanan.

Hasil Uji Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4. Hasil Uji Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden.

| No | Umur | Responden | | Responden | |
|----|-------------|-----------|--------|-----------|--------|
| | | Orang | % | Orang | % |
| 1 | 21-30 Tahun | 6 | 11.54% | 9 | 17.31% |
| 2 | 31-40 Tahun | 10 | 19.23% | 13 | 25.00% |
| 3 | 41-50 Tahun | 5 | 9.62% | 6 | 11.54% |
| 4 | > 50 Tahun | 1 | 1.92% | 2 | 3.85% |
| | Total | 22 | 42.31% | 30 | 57.69% |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026.

Distribusi usia peserta penelitian dalam kelompok masyarakat dan karyawan ditampilkan pada tabel di atas. Sepuluh responden dalam kelompok karyawan, atau 19,23% dari total, berada dalam rentang usia 31–40 tahun. Lima responden berusia antara 41 dan 50 tahun (9,62%), satu responden berusia di atas 50 tahun (1,92%), dan enam responden berusia antara 21 dan 30 tahun (11,54%). Sementara itu, kelompok usia 31–40 tahun, yang juga mendominasi distribusi usia, mencakup 13 orang (25,00%) dalam kelompok masyarakat. Kelompok berikutnya terdiri dari dua orang berusia di atas 50 tahun (3,85%), Enam orang (11,54%) berusia antara 41 dan 50 tahun, dan sembilan orang (17,31%) berusia antara 21 dan 30 tahun. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam usia kerja, terutama mereka yang berusia antara 31 dan 40 tahun, dan mereka biasanya memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menilai kualitas layanan publik. Karena kelompok usia produktif umumnya lebih terlibat dalam menggunakan layanan dan lebih kritis dalam menilai efektivitasnya, hasil penelitian ini lebih mewakili tingkat kepuasan publik.

Hasil Uji Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 5. Hasil Uji Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.

| No | Pendidikan | Responden | | Responden | |
|----|----------------|-----------|--------|-----------|--------|
| | | Orang | % | Orang | % |
| 1 | SMA/ sederajat | 0 | 0.00% | 21 | 40.38% |
| 2 | Diploma | 2 | 3.85% | 3 | 5.77% |
| 3 | Sarjana | 18 | 34.62% | 6 | 11.54% |
| 4 | Magister | 2 | 3.85% | 0 | 0.00% |
| | Total | 22 | 42.31% | 30 | 57.69% |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026.

Diketahui bahwa peserta penelitian berasal dari berbagai latar belakang pendidikan berdasarkan informasi dalam tabel distribusi responden menurut tingkat pendidikan tertinggi. Mayoritas responden telah menyelesaikan sekolah menengah atau yang setara diikuti oleh

mereka yang memiliki gelar sarjana. Hanya sebagian kecil yang memiliki pendidikan dasar atau diploma. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cukup berpendidikan untuk memahami proses yang terlibat dalam pelayanan publik. Kondisi pelayanan publik di PNS Kabila, Kabupaten Bone Bolango, dapat disimpulkan dari persepsi responden tentang kepuasan publik dan kualitas pelayanan. Perbedaan latar belakang pendidikan responden juga dapat memengaruhi pendapat mereka tentang kualitas layanan yang mereka terima; mereka yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi biasanya memiliki standar yang lebih tinggi untuk kualitas layanan yang mereka terima.

Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Tabel 6. Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik.

| No | Indikator | Skor | | | Kriteria |
|----|----------------|--------|-------|--------|-------------------|
| | | Aktual | Ideal | % | |
| 1 | Tangibles | 837 | 1040 | 80.48% | Cukup Berkualitas |
| 2 | Responsiveness | 815 | 1040 | 78.37% | Cukup Berkualitas |
| 3 | Reliability | 827 | 1040 | 79.52% | Cukup Berkualitas |
| 4 | Assurance | 842 | 1040 | 80.96% | Cukup Berkualitas |
| 5 | Empathy | 858 | 1040 | 82.50% | Cukup Berkualitas |
| | Skor Variabel | | | 80.37% | Cukup Berkualitas |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026.

Variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kabila, Kabupaten Bone Bolango, memenuhi standar "kualitas cukup tinggi" dengan skor variabel 80,37%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan petugas pemerintah telah berjalan cukup baik, namun masih belum mencapai tingkat ideal masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa beberapa aspek kualitas pelayanan mulai memenuhi persyaratan, meskipun masih terdapat masalah terkait respons polisi terhadap kebutuhan masyarakat, kecepatan pemrosesan, dan konsistensi pelayanan. Meskipun masyarakat mungkin telah memperoleh manfaat dari layanan dalam keadaan ini, mereka tetap harus menghadapi masalah seperti komunikasi yang buruk, waktu tunggu yang lama, atau proses yang tidak efektif. Hasil ini menunjukkan kesenjangan besar antara layanan yang ditawarkan dan harapan masyarakat, yang menuntut upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Hasil Uji Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tabel 7. Hasil Uji Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat.

| No | Indikator | Skor | | | Kriteria |
|----|-------------------------------------|--------|-------|--------|------------|
| | | Aktual | Ideal | % | |
| 1 | Kepuasan atas Prosedur Pelayanan | 833 | 1040 | 80.10% | Cukup Puas |
| 2 | Kepuasan atas Persyaratan Pelayanan | 810 | 1040 | 77.88% | Cukup Puas |
| 3 | Kepuasan atas Kecepatan Pelayanan | 820 | 1040 | 78.85% | Cukup Puas |
| 4 | Kepuasan atas Keadilan Pelayanan | 849 | 1040 | 81.63% | Cukup Puas |
| 5 | Kepuasan atas Kesopanan & Keramahan | 826 | 1040 | 79.42% | Cukup Puas |
| | Skor Variabel | | | 79.58% | Cukup Puas |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026.

Variabel kepuasan publik terhadap pegawai negeri sipil di Kecamatan Kabila, Kabupaten Bone Bolango, memperoleh skor 79,58%, termasuk dalam kategori "cukup puas", menurut Tabel 4.3. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat secara umum percaya bahwa pelayanan telah memenuhi harapan dasar, namun belum memberikan pengalaman pelayanan terbaik. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat menilai sebagian besar aspek pelayanan, seperti sikap petugas, kemudahan prosedur, dan kejelasan informasi, sebagai cukup baik, masih terdapat sejumlah kekurangan yang dirasakan, termasuk ketepatan waktu pelayanan, konsistensi kinerja pegawai, dan kualitas komunikasi yang kurang memuaskan. Peringkat "agak puas" pada Indeks Kepuasan Publik (PSI) menunjukkan adanya perbedaan antara harapan dan penyampaian aktual, yang mengurangi kepuasan publik secara keseluruhan. Inisiatif untuk peningkatan kualitas berkelanjutan diperlukan bahkan ketika layanan berjalan lancar untuk menjamin bahwa layanan publik pada akhirnya akan lebih efektif, responsif, dan memenuhi harapan publik.

Hasil Uji Pengujian Normalitas

Tabel 8. Hasil Uji Pengujian Normalitas.

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 52 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .000000 |
| | Std. Deviation | 7.41760974 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .114 |
| | Positive | .114 |
| | Negative | -.076 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .822 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .508 |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026.

Peringkat "agak puas" pada Indeks Kepuasan Publik (PSI) menunjukkan adanya perbedaan antara harapan dan penyampaian aktual, yang mengurangi kepuasan publik secara keseluruhan. Inisiatif untuk peningkatan kualitas berkelanjutan diperlukan bahkan ketika layanan berjalan lancar untuk menjamin bahwa layanan publik pada akhirnya akan lebih

efektif, responsif, dan memenuhi harapan publik.

Hasil Pengujian Regresi Sederhana

Tabel 9. Hasil Pengujian Regresi Sederhana.

| | Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 12.207 | 5.890 | | 2.072 | .043 |
| | Kualitas Pelayanan Publik | .802 | .090 | .782 | 8.880 | .000 |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026.

Persamaan regresi yang diperoleh dari hasil perhitungan tabel di atas adalah $= 12,207 + 0,802X$. Interpretasi berikut dimungkinkan dengan model persamaan regresi tersebut: (a) Jika variabel kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh, nilai rata-rata variabel tingkat kepuasan masyarakat di PNS Kabila, Kabupaten Bone Bolango, adalah 12,207 unit, sesuai dengan nilai konstanta 12,207. (b) Nilai koefisien regresi untuk variabel X (kualitas pelayanan publik) adalah positif, yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,802 unit untuk setiap peningkatan satu unit pada variabel ini. (c) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kabila, Kabupaten Bone Bolango dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, sesuai dengan nilai koefisien regresi yang positif.

Hasil Uji Parsial X Terhadap Y

Tabel 10. Hasil Uji Parsial X Terhadap Y.

| Model | (Constant) | Variabel X |
|----------------------------|------------|------------------------|
| Nilai Koefisien (t-Hitung) | 2.072 | 8.880 |
| Signifikansi | 0,043 | 0,000 |
| t_{tabel} | | 2,009 |
| Keterangan | | Berpengaruh Signifikan |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026.

Variabel Kualitas Pelayanan Publik memiliki nilai t sebesar 8,880 berdasarkan analisis yang telah disebutkan sebelumnya, yang juga ditampilkan dalam tabel model regresi. Dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan $n-k-1 = 52-1-1 = 50$, nilai t tabel adalah 2,009. Karena hipotesis yang diajukan tidak menyatakan apakah variabel independen memiliki dampak positif atau negatif terhadap variabel dependen, maka uji ini bersifat dua arah.

Hipotesis H0 ditolak dan hipotesis H1 diterima ketika kedua nilai t ini dibandingkan karena nilai t yang dihitung ($8,880 > 2,009$) masih lebih tinggi daripada nilai t tabel. Lebih lanjut, dapat dibuktikan bahwa probabilitas Dengan membandingkan signifikansi atau nilai P, uji atau nilai P (0,000) kurang dari 0,05. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik memiliki dampak yang menguntungkan dan cukup besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat di PNS

Kabila, Kabupaten Bone Bolango. Hasil pengujian yang positif menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik PNS Kabila, Kabupaten Bone Bolango akan lebih tinggi jika pelayanan tersebut berkualitas lebih tinggi.

Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .782 ^a | .612 | .604 | 7.49142 |

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026.

Koefisien determinasi, atau R-squared, adalah 0,612 berdasarkan temuan studi koefisien determinasi yang ditampilkan pada tabel di atas. Grafik ini menunjukkan bahwa 61,20% variasi dalam peringkat kepuasan masyarakat di kalangan pegawai negeri sipil di Kabila, Kabupaten Bone Bolango, dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan publik. Sisanya, 38,80%, dipengaruhi oleh variabel tambahan yang tidak tercakup dalam penelitian ini, seperti pungutan dan biaya layanan, kemudahan akses pelayanan, kecepatan proses pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, sikap dan perilaku petugas, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, kondisi infrastruktur dan fasilitas, keamanan dan kenyamanan lingkungan pelayanan, serta harapan dan pengalaman masyarakat.

5. PEMBAHASAN

Penjelasan yang lebih mendalam mengenai kondisi empiris di lapangan, teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, dan hubungan antara tingkat kepuasan publik dan kualitas pelayanan publik akan diberikan di bawah ini, berdasarkan temuan analisis data.

Hasil pemeriksaan tanggapan responden menggunakan statistik deskriptif menunjukkan bahwa skor kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kabila, Kabupaten Bone Bolango, adalah 79,58%, termasuk dalam kelompok "cukup puas". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun harapan dasar masyarakat sebagian besar telah terpenuhi oleh pelayanan, kualitas pelayanan belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada sejumlah kekurangan yang dirasakan, seperti ketepatan waktu pelayanan, konsistensi kinerja pegawai, dan kualitas komunikasi yang kurang memuaskan, meskipun masyarakat menilai sebagian besar aspek pelayanan, seperti sikap petugas, kemudahan prosedur, dan kejelasan informasi, sebagai cukup baik. Menurut Indeks Kepuasan Publik (PSI), kategori "agak puas" menunjukkan adanya perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang sebenarnya diberikan, yang menurunkan tingkat kepuasan publik secara keseluruhan. Meskipun layanan telah berfungsi dengan baik, inisiatif peningkatan kualitas yang berkelanjutan diperlukan untuk

menjamin bahwa layanan publik lebih responsif, efektif, dan paling sesuai dengan harapan publik di masa mendatang.

Berdasarkan hasil untuk setiap indikasi, indikator kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan diklasifikasikan sebagai "cukup puas" dengan persentase 80,10%. Hal ini menunjukkan bahwa, dalam hal alur pelayanan dan kejelasan tugas yang diperlukan, masyarakat umum mampu memahami dan mengikuti prosedur pelayanan Pegawai Negeri Sipil Kabila. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah masalah, seperti prosedur yang dianggap kurang jelas, tahapan yang berulang, atau penyebaran informasi publik yang kurang jelas. Dalam konteks pelayanan publik, prosedur yang efektif harus jelas, tidak ambigu, dan memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Statistik ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan saat ini berjalan cukup baik, transparansi informasi dan penyederhanaan prosedur masih diperlukan untuk menjamin bahwa masyarakat umum dapat memanfaatkan pelayanan dengan lebih mudah.

Indikator kepuasan terhadap persyaratan layanan memperoleh skor terendah, yaitu 77,88%, namun masih termasuk dalam kelompok "cukup puas". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat umum menganggap standar tersebut cukup mudah dipenuhi, mereka tetap menganggapnya berlebihan atau tidak efektif. Beberapa masalah yang mungkin terjadi antara lain kebutuhan administratif yang berulang, persyaratan administrasi yang ambigu, dan penyebaran informasi yang tidak memadai mengenai persyaratan tersebut. Teori pelayanan publik menyatakan bahwa peraturan yang sesuai harus jelas, relevan, dan tidak memberatkan masyarakat umum. Skor ini menekankan bahwa persyaratan layanan harus menjadi fokus utama perbaikan untuk meningkatkan kepuasan publik secara signifikan, terutama dalam hal penyederhanaan dokumen dan peningkatan kejelasan informasi.

Indeks kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan diklasifikasikan sebagai "cukup puas" dengan skor 78,85%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun waktu pelayanan Kantor Kecamatan Kabila dianggap memadai, namun masih belum memenuhi harapan masyarakat. Sebagian orang masih mengalami keterlambatan prosedur pelayanan, waktu tunggu yang relatif lama, atau ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang tidak konsisten. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kecepatan, yang merupakan bagian penting dari indikator pelayanan publik. Berdasarkan skor ini, manajemen waktu, tingkat kepegawaian, dan optimalisasi sistem perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kepuasan masyarakat dengan melakukan pekerjaan lebih cepat dan tepat waktu, meskipun pelayanan saat ini berjalan cukup baik.

Ukuran keadilan untuk kepuasan layanan memperoleh skor tertinggi sebesar 81,63%, menempatkannya dalam kisaran "cukup puas". Dalam hal perlakuan terhadap pengguna, keteraturan layanan, dan akses yang adil terhadap layanan, ini menunjukkan bahwa masyarakat memandang layanan tersebut relatif adil dan tidak diskriminatif. Kantor Distrik Kabila memperoleh skor tinggi pada kriteria ini, menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menerapkan cita-cita kesetaraan dalam layanan publik. Namun, fakta bahwa skor tersebut masih dalam kisaran "cukup puas" juga menunjukkan bahwa masih ada ketidakadilan dalam situasi tertentu. Oleh karena itu, upaya harus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan komponen keadilan ini agar mendapatkan peringkat "puas", misalnya dengan menjamin standar layanan yang konsisten dan transparan untuk setiap individu tanpa kecuali.

Indeks kepuasan publik terhadap kesopanan dan keramahan polisi berada dalam kisaran "cukup puas" dengan skor 79,42%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepolisian dianggap cukup baik, menunjukkan kesopanan, keramahan, dan kepedulian terhadap masyarakat umum sebagai pengguna layanan. Namun, masih ada sejumlah area yang perlu ditingkatkan, seperti konsistensi dalam pelayanan petugas, keterampilan komunikasi interpersonal, dan kepekaan terhadap kebutuhan publik. Kenyamanan dan kepuasan publik terhadap layanan publik sangat dipengaruhi oleh sikap petugas. Meskipun tingkat pelayanan yang ada sangat manusiawi, skor ini menunjukkan bahwa masih sangat penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan memaksimalkan interaksi antara kepolisian dan masyarakat, menawarkan pengalaman pelayanan yang lebih baik, dan memberikan pelatihan dalam komunikasi publik dan etika pelayanan.

Analisis statistik deskriptif dari jawaban responden menunjukkan bahwa tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pegawai Negeri Sipil Kabila di Kabupaten Bone Bolango adalah, memiliki skor 80,37%, yang berada di bawah level "cukup tinggi". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan pegawai negeri telah berjalan cukup baik, namun belum mencapai tingkat optimal yang memuaskan harapan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa beberapa komponen kualitas pelayanan mulai memenuhi persyaratan yang diinginkan, meskipun masih terdapat masalah dengan konsistensi pelayanan, kecepatan pemrosesan, dan responsivitas staf terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat mungkin telah memperoleh manfaat dari pelayanan dalam hal ini, tetapi mereka masih harus menghadapi masalah seperti komunikasi yang buruk, waktu tunggu yang lama, atau proses yang tidak efektif. Hasil ini terus menunjukkan kesenjangan yang besar antara layanan yang diberikan dan harapan masyarakat, sehingga diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas

guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Dengan skor 80,48%, indikator aspek fisik mengklasifikasikannya sebagai "kualitas cukup tinggi." Ini menunjukkan bahwa masyarakat umum menilai infrastruktur fisik dan fasilitas Kantor Kelurahan Kabila, termasuk area pelayanan, semua peralatan, dan penampilan staf, memuaskan. Ruang pelayanan nyaman dan memudahkan proses pelayanan, meskipun belum memenuhi standar ideal. Area tunggu yang tidak memadai, penggunaan teknologi pelayanan yang kurang baik, dan kurangnya fasilitas pendukung merupakan beberapa kekurangan yang dicatat. Karakteristik fisik merupakan ukuran utama kualitas layanan dan secara langsung memengaruhi opini publik, menurut teori SERVQUAL. Oleh karena itu, pembaruan dan peningkatan infrastruktur fisik tetap diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan meskipun dengan skor tinggi.

Indikator daya tanggap mendapat skor terendah dari semua indikator kualitas pelayanan publik, yaitu 78,37%, meskipun berada dalam kategori "kualitas memadai". Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap penyedia layanan publik masih belum memadai. Masyarakat mungkin masih mengalami keterlambatan dalam menanggapi pertanyaan, penyelesaian pengaduan yang lambat, atau kurangnya daya tanggap dalam memberikan bantuan. Daya tanggap sangat penting bagi konsep pelayanan publik karena secara langsung memengaruhi kecepatan dan daya tanggap pelayanan. Skor yang relatif rendah ini menunjukkan bahwa pengembangan bidang ini harus menjadi prioritas utama, misalnya dengan meningkatkan kompetensi personel, merekrut lebih banyak petugas, dan meningkatkan mekanisme pelayanan untuk lebih memenuhi harapan masyarakat.

Dengan skor 79,52%, indikator keandalan berada dalam kategori "kualitas memadai". Ini menunjukkan bahwa aparat tersebut telah menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan dengan tingkat akurasi, konsistensi, dan ketelitian prosedural yang tinggi. Masyarakat umumnya memandang layanan tersebut sebagai layanan yang dapat diandalkan dalam hal ketepatan hasil layanan dan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, sejumlah masalah masih ada, seperti penyampaian layanan kepolisian yang tidak teratur dan kesalahan administratif dalam protokol layanan. SERVQUAL menganggap keandalan sebagai faktor kunci dalam menentukan kualitas layanan karena hal itu memengaruhi kepercayaan publik terhadap lembaga publik. Oleh karena itu, perbaikan di bidang ini masih diperlukan melalui standarisasi layanan dan pemantauan kinerja personel untuk memberikan layanan yang lebih dapat diandalkan dan konsisten.

Dengan skor 80,96%, indikator jaminan diklasifikasikan sebagai "kualitas cukup tinggi." Ini menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepercayaan publik yang tinggi terhadap profesionalisme, keahlian, dan keterampilan di antara penyedia jasa profesional. Karena keterampilan dan etika kerja mereka yang terbukti, petugas dikatakan mampu memberikan rasa aman dan percaya diri kepada publik sepanjang seluruh proses. Namun, selalu ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal meningkatkan keterampilan komunikasi staf saat menjelaskan prosedur kepada publik, profesionalisme, dan kualitas layanan. Menurut teori pelayanan publik, meningkatkan jumlah tenaga kerja dan memperbaiki sumber daya manusia merupakan salah satu strategi paling penting untuk meningkatkan kualitas indikator ini karena jaminan sangat terkait dengan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat umum. Oleh karena itu, memperluas jumlah tenaga kerja dan memperbaiki sumber daya manusia adalah salah satu pendekatan paling penting untuk meningkatkan kualitas indikator ini.

Indikator empati memperoleh skor tertinggi sebesar 82,50%, menempatkannya dalam kategori "kualitas cukup tinggi". Ini berarti bahwa karyawan di Kantor Distrik Kabila dianggap cukup memenuhi syarat untuk memberikan perhatian dan perawatan individual kepada masyarakat; skor tinggi pada indikator ini dapat dikaitkan dengan sikap ramah mereka, kesediaan untuk membantu, dan pemahaman akan kebutuhan masyarakat; kategori "memadai" menunjukkan bahwa layanan belum mencapai tingkat tertinggi, meskipun sudah yang tertinggi; misalnya, beberapa petugas polisi tidak selalu menunjukkan empati atau sepenuhnya memahami kebutuhan khusus masyarakat. Ini menunjukkan bahwa karyawan di Kantor Distrik Kabila dianggap cukup memenuhi syarat untuk menawarkan perhatian dan perawatan pribadi kepada masyarakat. Sikap ramah mereka, kesiapan untuk membantu, dan kesadaran akan kebutuhan masyarakat dapat berkontribusi pada skor tinggi pada indikator ini. Meskipun layanan berada pada tingkat tertinggi, layanan tersebut termasuk dalam kategori "memadai". Beberapa personel polisi, misalnya, tidak selalu menunjukkan empati atau sepenuhnya memahami kebutuhan khusus masyarakat. Konsep SERVQUAL menyatakan bahwa empati diperlukan untuk mendorong interaksi yang baik antara masyarakat dan penyedia layanan. Mempertahankan dan meningkatkan empati sangat penting untuk mencapai tingkat kualitas yang lebih baik.

Dengan koefisien determinasi sebesar 61,20%, analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pegawai negeri di Kabupaten Bone Bolango dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan publik. Terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi sisanya sebesar 38,80%, seperti variabel yang berkaitan dengan tarif dan

pungutan pelayanan, kemudahan akses pelayanan, kecepatan prosedur pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, sikap dan perilaku petugas, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, kondisi infrastruktur dan fasilitas, keamanan dan kenyamanan lingkungan pelayanan, serta harapan dan pengalaman masyarakat. Hasil pengujian positif menunjukkan bahwa jika PNS Kabupaten Bone Bolango memberikan pelayanan publik yang berkualitas lebih tinggi, masyarakat akan lebih puas.

6. KESIMPULAN

Penelitian dan diskusi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di PNS Kabila, Kabupaten Bone Bolango, dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan publik, dengan koefisien determinasi sebesar 61,20%. Faktor lain yang mempengaruhi sisanya sebesar 38,80% meliputi variabel yang berkaitan dengan tarif dan pungutan pelayanan, kemudahan akses pelayanan, kecepatan proses pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, sikap dan perilaku petugas, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, kondisi infrastruktur dan fasilitas, keamanan dan kenyamanan lingkungan pelayanan, serta harapan dan pengalaman masyarakat. Hasil pengujian yang positif menunjukkan bahwa jika PNS Kabila, Kabupaten Bone Bolango, memberikan pelayanan publik yang berkualitas lebih tinggi, masyarakat akan lebih bahagia.

DAFTAR REFERENSI

- Aslamiah, S., Fahmi, Y., & Arlan, A. S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 5(1), 45–56.
- Biswas, B., Nur Ullah, M., Rahman, M. M., & Al Masud, A. (2024). Service quality, satisfaction, and intention to use Pourasava Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation. *PLOS ONE*, 19(5), 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0304178>
- Daykaswari, L. C., Irwani, I., & Mambang, M. (2025). The analysis of public satisfaction index on services at the Land Office of Seruyan Regency. *Sociopolis*, 3(1), 12–25. <https://doi.org/10.70074/sociopolis.v1i1.56>
- Fajriyah, F. (2025). The influence of service quality on customer satisfaction at Sukowono Community Health Center. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 4(1), 22–34.
- Febrianto, M. A., & Herawati, N. R. (2024). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(2), 101–115.
- Kosasih, N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(2), 233–245. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i6.17291>
- Libunao, M. A., & Gaddi, F. J. (2025). Quantitative assessment of service quality and client satisfaction in the Philippine public sector: A case study of a national regulatory agency. *Journal of Interdisciplinary Perspectives*, 4(1), 45–60. <https://doi.org/10.69569/jip.2025.583>
- Mahajani, M. K., Asi, L. L., & Mendo, A. Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pongongaila. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 88–102.
- Mozin, S. Y., Baks, S. N., & Yusuf, A. N. (2025). Penerapan etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *JPS*.
- Ningrum, A. P., & Wicaksana, R. A. (2024). The effect of public service quality on community satisfaction: A systematic literature review. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 22(1), 1–15.
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614.
- Nurhadian, I., & Khoirunurrofik, K. (2022). Service quality and public satisfaction with Indonesia's tax amnesty program. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 36(3), 412–430. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2022.126004>
- Patarai, N., & Jinchveladze, T. (2025). Examining citizens' expectations and perceptions about service quality in public sector: Adapting a hybrid public service quality model to the local context. *International Journal of Public Administration*, 48(3), 210–225. <https://doi.org/10.1080/10495142.2024.2352851>
- Pritami, I. F., & Syamsir. (2023). Pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 16215–16226.

- Psomas, E., Bouranta, N., & Koemtzi, M. (2020). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. *The TQM Journal*, 36(7), 1453–1470. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0274>
- Purwanti, R. R., & Syaifulloh, M. (2024). Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Perumda Air Minum Tirta Baribis. *Journal Sains Sosial dan Riset*, 2(1), 55–66.
- Rahmawati, D. Y., Siswati, A., & Mujanah, S. (2025). Analysis of public satisfaction index in Kedungadem Public Health Center. *MANOVA: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 77–90. <https://doi.org/10.15642/manova.v8i2.2071>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Restu Putra, H., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1894–1903.
- Setyowati, K., Adi, P. S., & Suryawati, R. (2024). Effect of e-GOVQUAL service quality on customer satisfaction of public service mall website in Surakarta. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2), 38–52. <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.004>
- Wijoyo, D. H. (2024). Correlation between the quality of public services and public satisfaction. *ABM: International Journal of Administration, Business and Management*, 6(1), 30–42.