

RINGKASAN

Fernanda 2025, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Pohsangit Leres Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo. Veronica Sri Astuti N., S.E, Eko Yudianto Yunus, S.Sos., M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Pohsangit Leres, Kecamatan Sumberasih, Kabupaten Probolinggo. Latar belakang penelitian dilandasi oleh pentingnya pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel sebagai indikator utama kinerja pemerintah desa. Masalah pelayanan yang lambat dan tidak efisien di desa tersebut memicu perlunya evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 98 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Sedangkan kepuasan masyarakat diukur melalui lima indikator dari Kepmen PAN No. 16 Tahun 2014, seperti kejelasan prosedur dan kedisiplinan petugas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa, maka tingkat kepuasan masyarakat pun semakin tinggi. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar Kantor Desa Pohsangit Leres meningkatkan kemampuan petugas dan fasilitas pelayanan untuk mendukung pelayanan publik yang optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Desa, Pelayanan Publik, Servqual