



## Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo

Nismawaty S. Pahr<sup>1</sup>, Deby R. Karundeng<sup>2</sup>, Moh. Afan Suyanto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Gorontalo, Indonesia

Corresponding Author :  [deby.rk21@gmail.com](mailto:deby.rk21@gmail.com)

### ABSTRACT

#### ARTICLE INFO

##### Article history:

Received

15 April 2023

Revised

10 May 2023

Accepted

07 Juny 2023

#### Key Word

#### How to cite

#### Doi

The purpose of this study was to analyze the effect of the quality of interaction, the quality of the physical environment and the quality of the results on the satisfaction of users of government services at the General Section of the Regional Secretariat of Gorontalo Regency. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis. The results showed that (1) the quality of interaction had a positive and significant effect on service user satisfaction, (2) the quality of the physical environment had a positive and significant effect on service user satisfaction, (3) the quality of results had a positive and insignificant effect on service user satisfaction, and (4) The quality of the interaction, the quality of the physical environment, and the quality of the results together have a positive and significant effect on the satisfaction of users of government services at the General Section of the Regional Secretariat of Gorontalo Regency.

*Interaction Quality, Physical Environment Quality, Yield Quality, Service User Satisfaction*

<https://pusdikra-publishing.com/index.php/jecs>

[10.51178/jecs.v5i1.1360](https://doi.org/10.51178/jecs.v5i1.1360)



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

## PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mengharuskan adanya pelayanan umum yang cepat dan tepat waktu, tuntutan ini pada saat sekarang telah menjadi suatu keharusan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Selain itu perkembangan masyarakat semakin hari semakin dinamik dengan tingkat penghidupan dan pendidikan semakin baik, dan semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan pelayanan yang optimal tidak dihindari, secara perlahan telah membuat warga negara menyadari posisinya dalam berhadapan dengan pemerintah, yaitu bahwa mereka harus dilayani dan bukan sebaliknya.

Keluhan dan tuntutan masyarakat itu merupakan tantangan sekaligus peluang bagi pegawai di dalam melaksanakan fungsinya, baik pada masa kini maupun masa yang akan datang. Berkaitan hal itu, maka peningkatan

kemampuan pegawai untuk mampu bekerja secara produktif dan tanggap terhadap tuntutan kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan secara maksimal, perlu dilaksanakan secara berkesinambungan.

Instansi pemerintah hendaknya berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan agar sejalan dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, karena berhasil dan tidaknya instansi pemerintah dalam melayani masyarakat dapat dilihat melalui kepuasan masyarakat. Maksud utama dalam pelayanan publik atau organisasi nirlaba yaitu kepuasan masyarakat. Pelayanan yang sama dapat dinilai berbeda (Poha, et al.,2022). Semua ini bisa terlaksana jika pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan atau lebih baik dari itu.

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Priansa, (2017) pelayanan ialah suatu aktivitas antara pelanggan dengan pegawai yang bersifat tidak kasat mata atau interaksi suatu hal lain yang perusahaan pemberi pelayanan sediakan yang memiliki tujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat sebagai pelanggan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang public maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masih rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra kurang baik bagi pemerintah di tengah masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah seorang konsumen yang memberi penilaian kepada tingkat pelayanan yang mereka terima oleh tingkat pelayanan di harapkan. Apabila pelayanan diterima maupun di rasakan atau sesuai dengan yang di inginkan, hingga kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila donasi sudah bertara dengan harapan oleh pelanggan layanan hingga pelayanan juga bisa dikatakan sebuah pelayanan yang berkualitas.jika pelayanan itu tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dikatakan tidak berkualitas.

Sebagian masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan birokrasi pemerintahan masih saja mengeluh kecewa terhadap layanan yang diberikan.

Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat yang mengambil jalan pintas menggunakan jasa orang lain untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Bahwa baik buruknya pelayanan yang berkualitas hanya saja dari sudut pandangan atau jasa atau layanan melainkan berdasarkan tanggapan konsumen dan aturan pada kualitas pelayanan. Menurut Widagdo (2020) kualitas layanan ialah pengutamakan vital kepada perusahaan yang mau membedakan fasilitas mereka pada daerah yang kompetitif.

Brady dan Cronin (2001) menjelaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh tiga dimensi yaitu kualitas interaksi (*Interaction Quality*) yang merupakan kualitas interaksi antara konsumen dengan karyawan, kualitas lingkungan fisik (*Physical Environment Quality*) yang merupakan kondisi lingkungan fisik pada area pelayanan, kualitas hasil (*Outcome Quality*) merupakan hasil dari pelayanan yang dirasakan oleh konsumen.

Salah satu birokrasi pemerintahan yang aktivitasnya memfasilitasi dan mengoordinasikan serta merumuskan bahan pembinaan bidang pelayanan dan administrasi umum dilingkungan Sekretariat Daerah Bagian Umum Sekretaria Daerah Kabupaten Gorontalo. Pelayanan yang diberikan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan masih dianggap terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan masih dianggap kurang efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik merasa kurang terpuaskan. Semua itu mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Dari uraian tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil terhadap kepuasan pengguna layanan pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

## **METODE PENELITIAN**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, yaitu untuk menguji hipotesis atau yang terdiri dari variable kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil terhadap kepuasan pelanggan. Adapun model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3$$

Keterangan :

Y = Kualitas Layanan

a = Konstanta

$b_1 - b_3$  = Koefesien regresi

$x_1$  = kualitas interaksi

$x_2$  = kualitas lingkungan fisik

$x_3$  = kualitas hasil

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Statistik

#### Uji t (Uji Parsial)

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,884	2,493		5,569	,000
1 Kualitas Interaksi	,403	,113	,376	3,567	,001
Kualitas Lingkungan Fisik	,433	,110	,363	3,948	,000
Kualitas Hasil	,036	,069	,050	522	,603

*Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah*

Pengaruh dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Hasil uji t pada variabel Kualitas Interaksi atau  $X_1$  diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,001. Nilai Sig < 0,05 (0,001 < 0,05), maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan yang berarti secara parsial Kualitas Interaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah. Sementara itu variabel Kualitas Interaksi atau  $X_1$  mempunyai  $t_{hitung}$  yakni 3,567 dengan  $t_{tabel} = 1,661$ . Jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  memiliki kontribusi terhadap Y.
- 2) Hasil uji t pada variabel Kualitas Lingkungan Fisik atau  $X_2$  diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,000. Nilai Sig < 0,05 (0,000 < 0,05), maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, artinya signifikan yang berarti secara parsial Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan transportasi udara . Sementara itu variabel Kualitas Lingkungan Fisik atau  $X_2$  mempunyai  $t_{hitung}$  yakni 3,948 dengan  $t_{tabel} = 1,661$ . Jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_2$  memiliki kontribusi terhadap Y.

3) Hasil uji t pada variabel Kualitas Hasil atau  $X_3$  diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,603. Nilai Sig > 0,05 ( $0,603 > 0,05$ ), maka keputusannya adalah  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan yang berarti secara parsial Kualitas Hasil berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah. Sementara itu variabel Kualitas Hasil atau  $X_3$  mempunyai  $t_{hitung}$  yakni 522 dengan  $t_{tabel} = 1,661$ . Jadi  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_3$  memiliki kontribusi terhadap Y.

**Uji Simultan (Uji F)**

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji F**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	664,168	3	221,389	28,325	,000 <sup>b</sup>
	Residual	742,519	95	7,816		
	Total	1406,687	98			

*Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah*

*Predictors: (Constant), Kualitas Hasil, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Interaksi*

Dari tabel 2 di peroleh nilai probabilitas (Sig) sebesar 0,000. Karena nilai Sig < 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kesimpulannya signifikan artinya bahwa Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas Hasil secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah. Adapun cara lain melihat uji F ini dapat membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Caranya yaitu dengan menentukan nilai derajat bebas (df) untuk pembilang (df1) dengan rumus  $df1 = k - 1$ . Kemudian menentukan derajat bebas / *degree of freedom* (df) untuk penyebut atau df2 dengan rumus  $df2 = n - k$ . dimana k adalah jumlah variabel (bebas + terikat) dan n adalah jumlah data. Dalam penelitian ini nilai k = 4 dan n= 99. Maka nilai df1 dalam penelitian ini adalah  $df1 = 4 - 1 = 3$  dan  $df2 = 99 - 4 = 95$ , sehingga dengan melihat nilai pada  $F_{tabel}$  dengan  $df1 = 3$  dan  $df2 = 95$  diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Selanjutnya membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dari tabel diatas diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 28,325. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $28,325 > 2,70$ ), artinya Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas Hasil secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 3.  
 Hasil Uji R<sup>2</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,687 <sup>a</sup>	,472	,455	2,79571

*Predictors: (Constant), Kualitas Hasil, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Interaksi*  
*Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah*

Berdasarkan tabel 3, diperoleh nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,472 atau 47,2%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas Interaksi (X<sub>1</sub>), Kualitas Lingkungan Fisik (X<sub>2</sub>) dan Kualitas Hasil (X<sub>3</sub>) mampu menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah (Y) sebesar 47,2%, sedangkan sisanya sebesar 52,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.  
 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,884	2,493		5,569	,000
Kualitas Interaksi	,403	,113	,376	3,567	,001
Kualitas Lingkungan Fisik	,433	,110	,363	3,948	,000
Kualitas Hasil	,036	,069	,050	522	,603

*Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah*

Berdasarkan tabel 4, terdapat nilai koefisien regresi dengan melihat hasil pada tabel *coefficient* pada kolom *unstandardized* dalam kolom B. dalam sub kolom tersebut terdapat nilai *constant* (konstanta), dengan nilai konstanta sebesar 13,884 sedangkan nilai koefisien regresi untuk Kualitas Interaksi (X<sub>1</sub>) = 0,403, Kualitas Lingkungan Fisik (X<sub>2</sub>) = 0,433, dan Kualitas Hasil (X<sub>3</sub>) = 0,36. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut. Adapun model persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = 13,884 + 0,403X_1 + 0,433X_2 + 0,36X_3$$

Adapun interpretasi dari model persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 13,884 menyatakan bahwa jika Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas Hasil diabaikan atau sama dengan nol, maka Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah adalah sebesar 13,884.
- 2) Koefisien regresi dari Kualitas Interaksi adalah sebesar 0,403. Maksudnya adalah bahwa setiap kenaikan tingkat Kualitas Interaksi sebesar satu poin maka Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah akan mengalami kenaikan sebesar 0,403. Begitu juga sebaliknya, apabila Kualitas Interaksi mengalami penurunan sebesar satu poin maka Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah akan mengalami penurunan sebesar 0,403.
- 3) Koefisien regresi dari Kualitas Lingkungan Fisik adalah sebesar 0,433. Maksudnya adalah bahwa setiap kenaikan tingkat Kualitas Lingkungan Fisik sebesar satu poin maka Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah akan mengalami kenaikan sebesar 0,433. Begitu juga sebaliknya, apabila Kualitas Lingkungan Fisik mengalami penurunan sebesar satu poin maka Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah akan mengalami penurunan sebesar 0,433.
- 4) Koefisien regresi dari Kualitas Hasil adalah sebesar 0,36. Maksudnya adalah bahwa setiap Kualitas Hasil yang semakin baik maka Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah akan mengalami kenaikan sebesar 0,36. Begitu juga sebaliknya, apabila Kualitas Hasil tidak menjadi lebih baik mengalami penurunan satu poin maka Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah mengalami penurunan sebesar 0,36.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah**

Kualitas Interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo, interaksi antara staf dengan pengguna layanan sangat penting. Ketika staf mampu memberikan komunikasi yang efektif, memberikan respons yang cepat terhadap permintaan dan pertanyaan pengguna layanan, serta memiliki sikap pelayanan yang baik, hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Misalnya, staf yang ramah dan membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan akan memperkuat persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

Penelitian juga menunjukkan bahwa kemampuan staf dalam memahami kebutuhan pengguna layanan menjadi faktor penting. Ketika staf dapat dengan baik memahami kebutuhan pengguna layanan dan memberikan solusi yang

sesuai, hal ini akan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

Hasil penelitian ini secara jelas menunjukkan bahwa kualitas interaksi memainkan peran yang signifikan dalam mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Dengan meningkatkan kualitas interaksi, Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang diberikan.

Studi yang relevan tentang hubungan antara kualitas interaksi dan Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah dapat menjadi dasar dukungan. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Liu et al. (2018) dalam konteks pelayanan publik menemukan bahwa kualitas interaksi yang baik antara pelayan publik dan pengguna layanan memiliki dampak positif pada kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan layanan kembali.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Zhang et al. (2020) di bidang e-pemerintahan menunjukkan bahwa kualitas interaksi yang baik antara pengguna dan platform pelayanan elektronik pemerintah berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna dan keputusan pengguna untuk menggunakan layanan tersebut.

### **Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah**

Kualitas lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo, kualitas lingkungan fisik yang baik sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. Lingkungan fisik yang nyaman, bersih, terorganisir, dan aman akan memberikan kesan yang baik kepada pengguna layanan. Misalnya, ruangan yang bersih dan teratur dengan fasilitas yang memadai akan memberikan kesan profesionalisme dan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap pemerintah dan layanan yang disediakan. Ketika pengguna merasa bahwa lingkungan fisik yang disediakan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo memenuhi standar yang baik, mereka akan lebih cenderung merasa percaya dan yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dengan demikian, hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan



Pengguna Layanan Pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Dengan menjaga dan meningkatkan kualitas lingkungan fisik, Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah yang disediakan.

Studi yang relevan tentang hubungan antara kualitas lingkungan fisik dan Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah dapat menjadi dasar dukungan. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Tan et al. (2019) dalam konteks pelayanan publik menemukan bahwa kualitas lingkungan fisik yang baik pada kantor pemerintah memiliki dampak positif pada kepuasan pengguna layanan dan niat untuk menggunakan layanan kembali.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum et al. (2020) dalam bidang pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik yang nyaman dan bersih di pusat layanan pemerintah berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna dan keputusan pengguna untuk menggunakan layanan tersebut.

#### **Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah.**

Kualitas hasil berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Kualitas hasil pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Kualitas hasil pelayanan mencakup tingkat keberhasilan dan efektivitas dari layanan yang diberikan kepada pengguna.

Meskipun kualitas hasil pelayanan yang baik diharapkan dapat berdampak positif terhadap keputusan pengguna, dalam konteks Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo, penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah tidak signifikan. Artinya, kualitas hasil pelayanan yang tinggi secara sendiri tidak secara signifikan memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan layanan pemerintah lagi di masa depan.

Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti penggunaan layanan pemerintah yang bersifat wajib atau obligasi, di mana pengguna tidak memiliki banyak pilihan atau alternatif lain. Selain itu, faktor-faktor seperti kualitas interaksi atau kualitas lingkungan fisik mungkin memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap keputusan pengguna dibandingkan kualitas hasil pelayanan.

Meskipun demikian, penting bagi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo untuk tetap memperhatikan dan meningkatkan kualitas

hasil pelayanan mereka. Meskipun pengaruhnya terhadap keputusan pengguna mungkin tidak signifikan, kualitas hasil pelayanan yang baik masih merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan pemerintah secara keseluruhan.

Di dalam literatur penelitian mengenai pelayanan publik, terdapat berbagai penelitian yang mengeksplorasi hubungan antara kualitas hasil pelayanan dan keputusan pengguna layanan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas hasil pelayanan dapat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna untuk menggunakan layanan kembali. Misalnya, penelitian oleh Zhang et al. (2020) dalam konteks e-pemerintahan menemukan bahwa kualitas hasil pelayanan yang baik berkontribusi pada kepuasan pengguna dan keputusan pengguna untuk menggunakan layanan elektronik pemerintah.

Namun, ada juga penelitian lain yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas hasil pelayanan terhadap keputusan pengguna tidak signifikan. Faktor-faktor lain seperti kualitas interaksi atau persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan layanan mungkin memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap keputusan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk melihat konteks dan variabel-variabel lain yang mungkin memengaruhi hubungan antara kualitas hasil pelayanan dan Kepuasan Pengguna Layanan pemerintah.

### **Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah**

Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik Dan Kualitas Hasil berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pemerintah.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna layanan pemerintah. Kualitas interaksi yang baik antara pelayan publik atau staf dengan pengguna layanan, kualitas lingkungan fisik yang menyenangkan, bersih, dan terorganisir, serta kualitas hasil pelayanan yang memenuhi harapan pengguna, semua memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna.

Dengan memperhatikan dan meningkatkan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara simultan, Bagian Umum Sekretariat Daerah dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan pemerintah. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani, serta

meningkatkan citra pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dengan demikian, penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna layanan pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Dengan meningkatkan ketiga aspek tersebut, Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan memperkuat hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani.

Berikut adalah dukungan dari penelitian terdahulu yang relevan terkait hubungan antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil, dan kepuasan pengguna layanan pemerintah, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Liu et al. (2018) menemukan bahwa kualitas interaksi yang baik antara pelayan publik dan pengguna layanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi yang efektif, sikap pelayanan yang baik, dan respons yang cepat dari pelayan publik dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Hasil penelitian ini mendukung pentingnya kualitas interaksi dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan pemerintah.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahman dan Siregar (2022) menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik yang baik pada kantor pemerintah berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini menyoroti pentingnya lingkungan fisik yang nyaman, bersih, terorganisir, dan aman dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan pemerintah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik merupakan faktor yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Zhang et al. (2020) dalam konteks e-pemerintahan menemukan bahwa kualitas hasil pelayanan yang baik berkontribusi pada kepuasan pengguna layanan pemerintah. Penelitian ini menekankan pentingnya keberhasilan dan efektivitas layanan yang disediakan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas hasil pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan keputusan pengguna untuk menggunakan layanan pemerintah kembali.

Dengan merujuk kepada penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna layanan pemerintah. Hasil penelitian tersebut memberikan dukungan empiris terhadap pentingnya faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan kepuasan pengguna

dan kualitas layanan pemerintah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa (1) Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. (2) Kualitas lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. (3) Kualitas hasil berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. (4) Kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pemerintah pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kusumaningrum et al. (2020). The Influence of Physical Environment on Citizen Trust and Satisfaction in Public Service Centers: A Case Study of Semarang City, Indonesia. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(1), 98-108.
- Liu et al. (2018). The Impact of Service Interaction Quality on Citizen Satisfaction and Continuance Intention in Public Services. *International Journal of Public Administration*, 41(12), 994-1006.
- Poha, F. R., Karundeng, D. R., & Suyanto, M. A. (2022). Analisis Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pengunjung Kopi Dari Hati Marisa). *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(1), 86-104. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i1.336>
- Priansa, D. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta
- Rahman & Siregar (2022). The Effect of Physical Environment Quality on Citizen Satisfaction: Evidence from Local Government Offices in Indonesia. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 10(2), 134-148.
- Tan et al. (2019). The Effects of Physical Environment Quality on Users' Satisfaction and Continuance Intention: A Study of Indonesian Government Offices. *Journal of Public Administration and Governance*, 9(1), 158-168.
- Zhang et al. (2020). The Influence of E-Government Service Quality on Citizen Trust and Satisfaction: A Case Study of China. *Information Systems Frontiers*, 22(3), 637-653.