

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

Muhammad Rafi Alfaritzi<sup>1</sup> Wisudani Rahmaningtyas<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Semarang

<sup>1</sup>rafialfaritzi@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality, employee competence, and facilities on public satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Semarang City. This research employed a quantitative approach with an associative method. The sample consisted of 96 respondents selected through random sampling. Data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination using SPSS. The results showed that partially service quality had a positive and significant effect on public satisfaction with a regression coefficient of 0.437 and significance value of 0.000, employee competence had a positive and significant effect with a coefficient of 0.164 and significance value of 0.011, and facilities had a positive and significant effect with a coefficient of 0.293 and significance value of 0.000. Simultaneously, these variables significantly affected public satisfaction with an F-value of 41.924 and significance value of 0.000. The Adjusted R Square value of 0.564 indicates that 56.4% of the variation in public satisfaction is explained by the model. Service quality was found to be the most dominant variable affecting public satisfaction. These findings emphasize the importance of improving service quality, employee competence, and facilities to enhance public satisfaction in public services.*

**Keywords:** *service quality, employee competence, facilities, public satisfaction, public service*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang ditentukan melalui random sampling. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien regresi 0,437 dan signifikansi 0,000, kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,164 dan signifikansi 0,011, serta fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,293 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F hitung 41,924 dan

signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,564 menunjukkan bahwa 56,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh model penelitian. Kualitas layanan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, kompetensi pegawai, fasilitas, kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

## **A. Pendahuluan**

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Tingkat kepuasan mencerminkan sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga sering digunakan sebagai alat evaluasi kinerja instansi dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Pelayanan publik yang baik juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Akhyar, 2023).

Dalam konteks administrasi kependudukan, kepuasan masyarakat menjadi sangat penting karena layanan yang diberikan berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar, seperti KTP, Kartu Keluarga, akta

kelahiran, dan dokumen lainnya. Oleh karena itu, pelayanan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, dan mudah diakses agar masyarakat dapat memperoleh hak administratif secara optimal. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Toding, Mahsyar, & Nursalim, 2024).

Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti prosedur yang kurang efektif, waktu pelayanan yang relatif lama, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dan berdampak pada tingkat kepuasan (Khairunnisa, Tahir, & Abdussamad, 2025).

Survei kepuasan masyarakat menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi kinerja pemerintah

daerah karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat serta menjadi dasar dalam perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Firmansyah & Wasqita, 2025).

Secara teoritis, kepuasan masyarakat dijelaskan melalui teori kepuasan pelanggan dan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Apabila layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas, dan sebaliknya akan menimbulkan ketidakpuasan. Kepuasan juga mencerminkan keberhasilan organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik (Nugraha et al., 2024).

Selain itu, teori kualitas pelayanan seperti model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan masyarakat. Dalam pelayanan publik, kualitas layanan yang baik harus didukung oleh kompetensi pegawai serta fasilitas

yang memadai agar pelayanan menjadi lebih efektif dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Suryani, Gustini, & Heriyana, 2025; Yanwar & Suhartini, 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Kualitas layanan yang baik, didukung oleh pegawai yang kompeten dan fasilitas yang memadai, akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik. Sebaliknya, keterbatasan pada aspek tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Nurmalasari, 2025).

Selain itu, kompetensi pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pegawai yang kompeten cenderung mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien (Aprilianti dkk., 2025). Di sisi lain, fasilitas pelayanan seperti

ruang tunggu, sistem antrean, dan dukungan teknologi juga berperan dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat (Rochmah & Rosy, 2022).

Dalam konteks global, peningkatan kualitas pelayanan publik terus dilakukan, termasuk melalui pemanfaatan teknologi digital yang mampu menciptakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Zhang & Nie, 2025).

Fenomena di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah berada pada kategori sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 94,12. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan semakin optimal (Dispendukcapil Kota Semarang, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini merumuskan bahwa kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan.

## **B. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antarvariabel tanpa menekankan pada hubungan sebab-akibat secara langsung (Musytari, 2025). Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai instansi pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan. Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat pengguna layanan pada instansi tersebut selama periode penelitian. Sampel ditentukan menggunakan teknik random sampling dengan kriteria responden yang pernah menerima layanan administrasi, sehingga data yang diperoleh mencerminkan pengalaman nyata pengguna layanan.

Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan signifikansi  $<$  0,05. Sementara itu, uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan batas

minimal  $\geq 0,70$  untuk menunjukkan konsistensi internal instrumen.

Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebagai prasyarat analisis regresi linear berganda. Uji normalitas dilakukan dengan Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk (sig.  $> 0,05$ ), uji multikolinearitas dengan kriteria tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$ , serta uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser (sig.  $> 0,05$ ).

Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linear berganda yang mencakup uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ), dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Hasil Penelitian**

Uji validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, instrumen yang valid adalah instrumen yang benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat menurut Sugiyono (2019)

Berdasarkan hasil uji validitas pada instrumen penelitian, diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan, kompetensi pegawai, fasilitas, dan kepuasan masyarakat memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,196. Nilai r hitung pada masing-masing item berkisar antara 0,278 hingga 0,657, yang seluruhnya telah memenuhi kriteria pengujian validitas yaitu r hitung  $> r$  tabel.

Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memiliki tingkat ketepatan (validitas) yang baik, sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Uji Reliabilitas adalah derajat konsistensi atau keajegan data dalam interval waktu tertentu. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama menurut sugiyono (2019)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha pada

masing-masing variabel, yaitu kualitas layanan sebesar 0,737, kompetensi pegawai sebesar 0,752, fasilitas sebesar 0,712, dan kepuasan masyarakat sebesar 0,703. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum yang ditetapkan, yaitu 0,70.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena telah memenuhi kriteria Cronbach's Alpha > 0,70. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data yang stabil dan dapat dipercaya.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.19600939
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.050
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup> Sig.		.614
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.602
	Upper Bound	.627

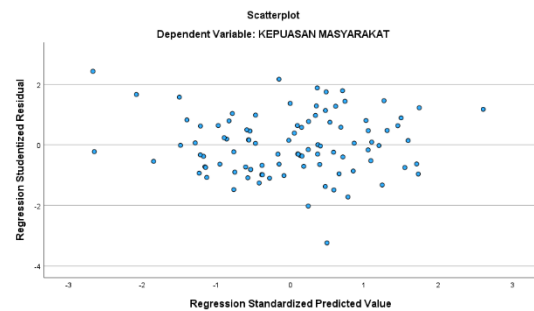
a. Test distribution is Normal.

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai Test Statistic sebesar 0,057 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Selain itu, pada pendekatan Monte Carlo diperoleh nilai signifikansi

sebesar 0,614 dengan interval kepercayaan 99% berada pada batas bawah 0,602 dan batas atas 0,627.

Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas sehingga data layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.



Gambar 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian, variabel kualitas layanan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,882 dan VIF sebesar 1,134, variabel kompetensi pegawai memiliki nilai Tolerance sebesar 0,857 dan VIF sebesar 1,167, serta variabel fasilitas memiliki nilai Tolerance sebesar 0,867 dan VIF sebesar 1,153. Seluruh variabel independen menunjukkan nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat

gejala multikolinearitas dalam model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen tidak saling berkorelasi secara tinggi, sehingga layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.296	2.970		.436	.664
	KUALITAS LAYANAN	-.013	.036	-.039	-.355	.723
	KOMPETENSI PEGAWAI	.022	.037	.066	.590	.557
	FASILITAS	.012	.042	.032	.288	.774

a. Dependent Variable: abs\_res

Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Heteroskedastisitas

bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan dan pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau yang baiknya disebut homokedastisitas. Uji Heteroskedastisitas dilihat dengan terbentuk atau tidaknya suatu pola tertentu pada grafik.

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan titik-titik tidak membentuk pola tertentu serta titik-titik menyebar secara luas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.478	5.036		1.485	.141
	KUALITAS LAYANAN	.437	.060	.522	7.240	<.001
	KOMPETENSI PEGAWAI	.164	.063	.190	2.601	.011
	FASILITAS	.293	.071	.301	4.142	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Gambar 4 Hasil Uji Regresi linear berganda

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, diperoleh nilai koefisien konstanta sebesar 7,478, koefisien variabel kualitas layanan sebesar 0,437, koefisien variabel kompetensi pegawai sebesar 0,164, dan koefisien variabel fasilitas sebesar 0,293. Dengan demikian, persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 7,478 + 0,437 X_1 + 0,164 X_2 + 0,293 X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki koefisien regresi bernilai positif. Artinya, apabila kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Nilai konstanta sebesar 7,478 menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas dianggap konstan, maka nilai kepuasan masyarakat sebesar 7,478.

Koefisien kualitas layanan sebesar 0,437 berarti setiap kenaikan 1 satuan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,437 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien kompetensi pegawai sebesar 0,164 berarti setiap kenaikan 1 satuan kompetensi pegawai akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,164 satuan. Koefisien fasilitas sebesar 0,293 berarti setiap kenaikan 1 satuan fasilitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,293 satuan.

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.478	5.036		1.485	.141
	KUALITAS LAYANAN	.437	.060	.522	7.240	<.001
	KOMPETENSI PEGAWAI	.164	.063	.190	2.601	.011
	FASILITAS	.293	.071	.301	4.142	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Gambar 5 Hasil Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai t hitung dan signifikansi. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel tersebut berpengaruh signifikan secara parsial.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memperoleh nilai t hitung sebesar 7,240 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diterima.

Variabel kompetensi pegawai memperoleh nilai t hitung sebesar 2,601 dengan nilai signifikansi  $0,011 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diterima.

Variabel fasilitas memperoleh nilai t hitung sebesar 4,142 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diterima.

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1326.583	3	442.194	41.924	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	970.375	92	10.548		
	Total	2296.958	95			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Gambar 6 Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil output SPSS, diperoleh nilai F hitung sebesar 41,924 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak dan variabel kualitas layanan, kompetensi pegawai, serta fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,760 <sup>a</sup>	,578	,564	3,24770

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI PEGAWAI  
b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Gambar 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil output model summary, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,564. Nilai ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas layanan, kompetensi

pegawai, dan fasilitas dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat adalah sebesar 56,4%. Sementara itu, sisanya sebesar 43,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini yang tidak dimasukkan dalam analisis, seperti faktor prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, komunikasi, lingkungan pelayanan, dan faktor lainnya.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai koefisien regresi sebesar 0,437. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek kualitas layanan seperti kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, kejelasan informasi, serta sikap responsif pegawai menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat

terhadap pelayanan publik. Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, Penelitian ini sejalan dengan temuan Toding dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian Suryani dkk. (2025) juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan memiliki kontribusi dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan persepsi positif terhadap kinerja instansi publik

## 2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar  $0,164$ . Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai akan berdampak pada

peningkatan kepuasan masyarakat. Kompetensi pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, serta sikap profesional dalam melayani masyarakat menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pegawai yang kompeten cenderung mampu memberikan solusi yang tepat, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hasil ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Selain itu,

Temuan ini sejalan dengan penelitian Aprilianti dkk. (2025) yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian Nugraha dkk. (2024) juga menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik. Dengan demikian,

peningkatan kompetensi pegawai menjadi strategi penting dalam optimalisasi pelayanan publik.

### 3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,293. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang tertata, akses informasi yang mudah, serta dukungan teknologi pelayanan menjadi faktor yang memengaruhi kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan. Fasilitas yang memadai tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Temuan ini didukung oleh penelitian Rochmah dan Rosy (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap

kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian Khairunnisa dkk. (2025) juga menemukan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana dapat menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang memadai menjadi aspek penting dalam mendukung pelayanan publik yang berkualitas.

### 4. Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung sebesar 41,924. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,564 menunjukkan bahwa sebesar 56,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh

ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 43,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas memiliki peran yang signifikan, masih terdapat faktor lain yang juga memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti komunikasi pelayanan, waktu tunggu, serta kemudahan akses layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurmalasari (2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian Riyanto dkk. (2025) juga menunjukkan bahwa kombinasi kualitas layanan dan faktor pendukung lainnya secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada satu aspek, melainkan memerlukan sinergi antara kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas yang memadai dalam

penyelenggaraan pelayanan publik.

### **E. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas layanan memiliki pengaruh paling dominan, diikuti oleh fasilitas dan kompetensi pegawai. Selain itu, ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 56,4% variasi kepuasan masyarakat, sehingga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, pengembangan kompetensi pegawai, serta penyediaan fasilitas yang memadai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terus meningkatkan kualitas layanan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta penyediaan

informasi yang jelas dan transparan. Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas agar mampu memberikan pelayanan yang profesional dan responsif. Peningkatan fasilitas pelayanan juga perlu diperhatikan, terutama dalam penyediaan sarana yang nyaman serta pemanfaatan teknologi untuk mendukung efisiensi pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akhyar. (2023). Kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*.  
<https://doi.org/10.33627/pk.62.1246>
- Toding, L., Mahsyar, A., & Nursalim. (2024). Pengaruh implementasi kebijakan kependudukan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 12(1).  
<https://doi.org/10.31289/publika.v12i1.10874>
- Khairunnisa, W., Tahir, A., & Abdussamad, J. (2025). Analisis pelayanan dalam meningkatkan kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Sosiologi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*.  
<https://doi.org/10.37905/sjppm.v3i1.464>
- Firmansyah, J., & Wasqita, R. (2025). Survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa tahun 2025. *Jurnal Tambora*.  
<https://doi.org/10.36761/tambora.v9i3.6823>
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, & Mukti, A. (2024). Public service quality dan customer satisfaction: mengeksplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*.  
<https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>
- Yanwar, S. G., & Suhartini. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan metode service quality pada kantor

- kecamatan. *Jurnal Riset Sains dan Teknologi*
- Nurmalasari, I. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat di Sekretariat Daerah Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Administrasi Publik*.
- Aprillianti, D. Z., Wulandari, Y. P., Mahfud, & Bangun, S. O. (2025) Pengaruh Transformasi Digital terhadap MSDM
- Elisatul Rochmah dan Brillian Rosy (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*. Vol. 10, No. 1 <https://doi.org/10.31289/publika.v10i1.7278>
- Suryani, A. N., Gustini, S., & Heriyana. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Keluang. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 8(1).
- Zhang, R., & Nie, L. (2025). Enhancing citizen–government communication with AI: Evaluating the impact of AI-assisted interactions on communication quality and satisfaction. <https://doi.org/10.1177/15701255261427986>
- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital. *Jurnal Administrasi Publik*. <http://dx.doi.org/10.37905/ppj.v6i2.2973>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2025). Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan administrasi kependudukan.
- Listyaningsih. (2025). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Kota Serang. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies*. <https://dx.doi.org/10.62870/jipags.v9i2.34783>
- Musyteri (2025) Analisis Pengaruh Kebijakan Pajak Karbon, Sustainability Report, Struktur Modal dan Kepemilikan Institusional Terhadap Kinerja

Perusahaan. *Jurnal*  
*Manajemen, Akuntansi, Dan*  
*Ekonomi*, 25(1), 3221-3230.  
[https://cibinstitute.id/index.php/  
musytari/article/view/3977](https://cibinstitute.id/index.php/musytari/article/view/3977)

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D

Riyanto, A., et al. (2025). Analysis of  
Public Satisfaction With  
SERVQUAL and SWOT  
Approaches.

[https://doi.org/10.58812/esmb.  
v4i01.690](https://doi.org/10.58812/esmb.v4i01.690)