

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA CIMAHI

Dina Eka Fauzia^{1)*}, Atik Rochaeni²⁾, Siti Munawaroh³⁾

^{1,2,3)}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,

Universitas Jenderal Achmad Yani

*e-mail: fauziadinaeka@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan hasil SKM pelayanan perizinan serta administrasi kependudukan di DPMPSTP dan DISDUKCAPIL Kota Cimahi terdapat unsur pelayanan kurang baik, salah satunya unsur waktu penyelesaian pelayanan lambat, sehingga kepuasan masyarakat dinilai kurang diduga disebabkan karena aparatur pemerintah seringkali menunda pekerjaan dalam pemberian pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, et.al (1990:26) seperti *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, serta teori kepuasan masyarakat menurut Hawkins dan Looney (dalam Tjiptono, 2015:101), kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasi. Jenis penelitian *mixed-method*, dengan metode sekuensial eksplanatori melalui penyebaran kuesioner kepada penerima layanan di MPP Kota Cimahi, populasi 16.293 dan sampel 100 responden, serta melalui observasi *non-partisipan* di lokasi penelitian. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji simultan dan parsial, dan koefisien determinasi yang diolah menggunakan SPSS *for windows ver26.00*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas Pelayanan di MPP dikategorikan baik dengan nilai 4,168, serta terdapat pengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial dari Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (X_1), *Tangibles* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) terhadap Kepuasan Masyarakat di MPP Kota Cimahi, dengan hasil nilai koefisien 0,557 atau sebesar 55,7%, sedangkan sisanya 0,443 atau 44,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

Based on the results of the SKM for licensing services and population administration at DPMPSTP and DISDUKCAPIL of Cimahi City, there are elements of poor service, one of which is the element of slow service completion time, so that public satisfaction is considered less suspected because government officials often delay work in providing services. This study aims to explain and analyze the effect of

service quality on public satisfaction both simultaneously and partially. This study uses the theory of public service quality according to Zeithaml, et.al (1990:26) such as Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Empathy, as well as the theory of public satisfaction according to Hawkins and Looney (in Tjiptono, 2015:101), expected skills, interest in revisiting, and willingness to recommend. The type of mixed-method research, with a sequential explanatory method through distributing questionnaires to service recipients at MPP Cimahi City, a population of 16,293 and a sample of 100 respondents, and through non-participant observation at the research location. Data analysis techniques used descriptive analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, simultaneous and partial tests, and coefficient of determination processed using SPSS for windows ver26.00. The results of the study indicate that: Service Quality at MPP is categorized as good with a value of 4.168, and there is a significant influence both simultaneously and partially from Service Quality consisting of Reliability (X1), Tangibles (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), and Community Satisfaction (X5) on Community Satisfaction at MPP Cimahi City, with a coefficient value of 0.557 or 55.7%, while the remaining 0.443 or 44.3% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Memajukan kesejahteraan umum merupakan salah satu dari tujuan Negara Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan (*Preamble*) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mengartikan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan serta kewajiban setiap warga negaranya, baik diberikan melalui pemerintahannya maupun pelaksanaan pelayanan publiknya, yakni dengan memberikan jaminan untuk mendapatkan akses pelayanan bagi seluruh warga negara tanpa terkecuali.

Pemberian jaminan atas akses pelayanan tersebut merupakan bentuk implementasi peranan dan fungsi pemerintah sebagai penyedia layanan, sehingga keberadaannya sangat penting bagi masyarakat karena dapat menentukan dan mengukur kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, ini mencerminkan

keinginan dan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Nyatanya pelaksanaan pelayanan publik masih dihadapkan dengan berbagai tantangan dan permasalahan repetitif, mulai dari adanya perubahan lingkungan, perkembangan teknologi informasi, dan sebagainya. Adanya tantangan tersebut diperlukan penyesuaian serta pembaharuan dalam sektor pelayanan publik agar kualitas pelayanan semakin prima, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan turut meningkat.

Menurut Zeithaml sebagaimana dikutip (Hardiansyah, 2011) bahwa Kualitas Pelayanan adalah strategi yang diturunkan secara empiris untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang mencakup pengembangan pemahaman akan kebutuhan pelayanan/jasa yang didapatkan pelanggan. Adapun kualitas layanan menurut Lewis & Booms dikutip (Tjiptono & Chandra, 2011) yang dianggap sebagai suatu pengukuran kualitas pemberian layanan untuk memenuhi harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi suatu hal penting untuk dilakukan bagi suatu organisasi untuk mempertahankan serta mendapatkan kepercayaan penuh dari masyarakat. Jika pelayanan/jasa diterima sesuai dengan harapan dan keinginan, maka kualitas pelayanan/jasa dinyatakan baik. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan/jasa diterima tidak sesuai harapan dan keinginan, maka kualitas pelayanan/jasa dinyatakan kurang baik/buruk (Tjiptono, 2015).

Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan optimal, dibutuhkan 5 (lima) dimensi indikator kualitas pelayanan sebagaimana disebutkan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990), antara lain sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan), yakni kemampuan dalam pemberian layanan atau jasa dengan akurat, tepat dan dapat diandalkan.

2. *Tangibles* (Bukti Fisik), kemampuan untuk menunjukkan ketersediaan fasilitas sarana maupun prasarana, ketersediaan sumber daya manusia (sdm), sarana komunikasi, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni kemampuan membantu masyarakat dengan cepat tanggap dan pemberian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan), yakni kemampuan untuk menunjukkan perhatian yang melibatkan pengetahuan, serta kepastian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
5. *Emphaty* (Empati), kemampuan untuk menunjukkan perhatian dan kepedulian tulus terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dikutip dalam (Pasolong, 2010), merujuk kepada pandangan/perasaan pelanggan sesudah memadankan kinerja dan hasil yang didapat dengan harapan yang diinginkan. Adapun pengertian kepuasan masyarakat menurut Zeithaml, Bitner, Dwayne dalam (Sugianto & Sugiharto, 2013), merupakan penilaian terhadap produk maupun layanan yang diberikan dengan mempertimbangkan apakah barang atau layanan tersebut telah memenuhi persyaratan serta harapan dari masyarakat.

Hawkins dan Looney dalam (Tjiptono, 2015), menyebutkan beberapa indikator dimensi kepuasan masyarakat, antara lain:

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara harapan atas kinerja pelayanan/jasa yang diberikan kepada masyarakat, dengan apa yang dirasakan/dialami oleh masyarakat itu sendiri.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan masyarakat agar dapat berkunjung kembali atau melakukan pembelian kembali (*repeat order*) terhadap pelayanan/jasa terkait.
3. Kesiediaan merekomendasi, merupakan kesediaan masyarakat untuk memberikan rekomendasi pelayanan/jasa yang telah didapatkan kepada teman, keluarga, maupun kerabat terdekatnya.

Dalam hal ini, salah satu solusi dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yakni dengan mengembangkan inovasi pelayanan

melalui Mal Pelayanan Publik (MPP). Namun, terobosan inovasi ini dampaknya masih belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh masyarakat umum, sebagaimana pernyataan Wakil Presiden K.H Ma'ruf Amin dalam artikel (Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2022) bahwa pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) dinilai belum optimal karena keberhasilan reformasi birokrasi masih belum banyak dinikmati oleh masyarakat.

Sejalan dengan hasil penilaian (Ombudsman, 2022), tercatat bahwa sepanjang tahun 2018 sampai dengan tahun 2022, Pemerintah Kota Cimahi mendapatkan nilai kualitas pelayanan sedang, yang ditandai dengan zona kuning. Artinya, secara rata-rata tidak ada peningkatan yang signifikan dalam standar pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menjadi indikasi awal bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan masih kurang dan belum optimal, untuk itu pemerintah perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam suatu pelayanan tentunya perlu adanya pengukuran kualitas pelayanan secara berkala terhadap kepuasan masyarakat agar dapat diketahui sejauhmana kualitas pelayanan tersebut. Pengukuran atas kualitas pelayanan ini mengacu pada Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan kategorisasi mutu pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1 Kategorisasi Penilaian Mutu Pelayanan

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kerja Unit Pelayanan (Y)
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

(Sumber: PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017)

Berdasarkan hasil pengolahan survei kepuasan masyarakat dengan mengacu kepada tiap-tiap unsur pelayanan yang sesuai dengan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan dinilai dari masing-masing dinas yang tersebut diatas, yakni sebagai berikut:

Tabel 2 Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	DPMPTSP Kota Cimahi	DISDUKCAPIL Kota Cimahi
Persyaratan	3,328	3,058
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,308	3,022
Waktu Penyelesaian	3,047	2,993
Biaya/Tarif	3,831	3,453
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,311	3,216
Kompetensi Pelaksana	3,326	3,225
Perilaku Pelaksana	3,288	3,285
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,697	3,697
Sarana dan Prasarana	3,278	3,058

(Sumber: LAKIP DPMPTSP dan DISDUKCAPIL Kota Cimahi Tahun 2022, diakses pada 10 Juli 2023)

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan dalam pengurusan perizinan dan administrasi kependudukan di DPMPTSP dan DISDUKCAPIL masih mencakup beberapa aspek layanan yang kurang optimal. Dijelaskan lebih lanjut bahwa salah satu permasalahan yang sering muncul yakni terkait waktu penyelesaian layanan yang lambat, serta adanya keterbatasan kualitas dan kesiapan dari SDM (sumber daya manusia) sebagai pendukung pelayanan tersebut. Maka dari hasil tersebut menjadi indikasi kedua bahwa kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan masih belum terpenuhi (kurang optimal).

Kurangnya kepuasan masyarakat diduga disebabkan oleh kurangnya optimalitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan, seringnya penundaan pekerjaan serta kurangnya kehandalan dan responsivitas dalam menghadapi keluhan maupun kebutuhan masyarakat, sehingga hal ini dapat berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1. Terdapat pengaruh simultan signifikan dari Kualitas Pelayanan (X), yakni *Reliability* (X₁), *Tangibles* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), dan *Empathy* (X₅) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
2. Terdapat pengaruh parsial signifikan dari Kualitas Pelayanan (X), yakni *Reliability* (X₁), *Tangibles* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), dan *Empathy* (X₅) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-method* dengan metode sekuensial eksplanatori, yang dilakukan dengan melakukan survei data kuantitatif dan kemudian melanjutkan analisis data kualitatif dengan hasil observasi dan studi literatur (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, data kuantitatif digunakan agar dapat melihat seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi. Sedangkan, data kualitatif dimaksudkan untuk menjelaskan lebih dalam terkait bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi.

Penelitian ini berlokasi di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi, tepatnya di Jalan Aruman, Cibabat, Kelurahan Pasirkaliki, Kecamatan Cimahi Utara, Kota Cimahi. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi sepanjang bulan Januari 2023 hingga Juni 2023. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Populasi

Populasi	Jumlah
Dinas Penanaman Modal dan Satu Pintu (DPMPTSP)	1.954
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL)	14.969
Total	16.923

Sumber: Data Website MPP Kota Cimahi, bulan Januari hingga Juni 2023

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82), *simple random sampling* adalah pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada anggota populasi. Teknik ini digunakan ketika anggota populasi dipandang sebagai homogen. Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan disini menggunakan rumus Slovin, yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Diketahui:

N = jumlah populasi (16.923)

e = tingkat kesalahan atau standar *error* (d=0,1)

Maka:

n = jumlah sampel yang diperlukan adalah?

Jawab:

$$\begin{aligned} n &= \frac{16.923}{1 + 16.923 (0,1)^2} \\ &= \frac{16.923}{1 + 16.923 \times 0,01} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{16.923}{1 + 169,23} \\ &= \frac{16.923}{170,23} \\ &= \mathbf{99,41 \approx 100} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan yang diperoleh, bahwa jumlah populasi (N) masyarakat yang menerima pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi sebanyak 16.923, dengan persentase kelonggaran dalam penelitian (e) ditetapkan sebesar 10%. Maka dari itu, peneliti harus mengambil sampel (n) 100 responden untuk dapat mewakili seluruh populasi yang telah menerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan angket, melakukan observasi, serta dokumentasi. Sementara itu, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua teknik, yakni untuk penelitian kuantitatif dan kualitatif. Untuk penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan yaitu a) Uji Asumsi Klasik yang meliputi Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Autokorelasi. Selain itu, menggunakan analisis Regresi Linear Berganda. Sedangkan untuk kualitatif, teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Penilaian terhadap kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi, khususnya dalam hal pengurusan perizinan dan administrasi kependudukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini, bahwa variabel X_2 (Bukti Fisik) dan variabel X_5 (Empati) memiliki nilai tinggi dengan kategori Sangat Baik, selebihnya untuk

variabel X_1 (Kehandalan), X_3 (Daya Tanggap), dan X_4 (Jaminan) masih di kategori Baik.

Tabel 4 Nilai Rata-Rata Hasil Penelitian

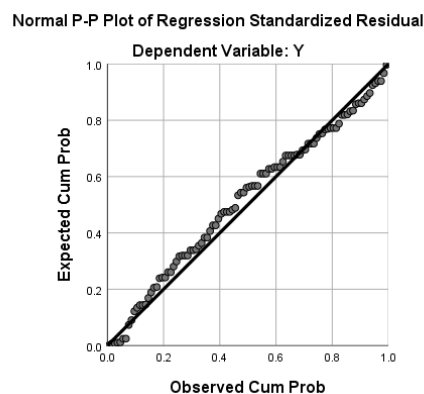
Variabel	Total Mean (Rata-rata)	Kategori Skor Penelitian
X_1	4	Baik
X_2	4,3	Sangat Baik
X_3	4,15	Baik
X_4	4,16	Baik
X_5	4,23	Sangat Baik
Total	4,168	Baik

(Sumber: Data primer olahan peneliti, 2023)

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Normalitas

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas

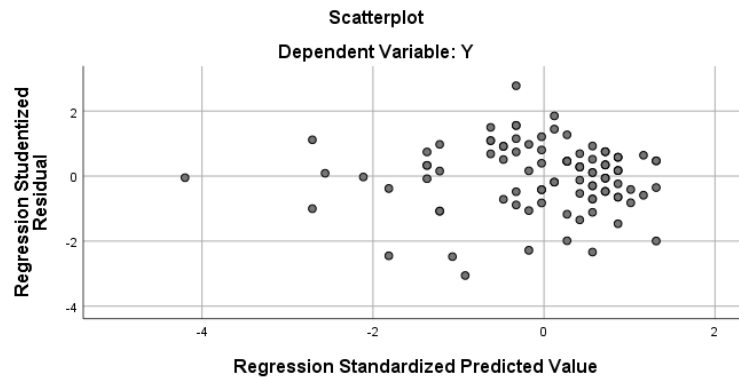


(Sumber: Data Primer olahan peneliti, 2023)

Berdasarkan gambar tersebut, pengujian telah memenuhi asumsi normalitas. Hal ini dibuktikan dengan data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut telah memenuhi uji asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



(Sumber: Data primer olahan peneliti, 2023)

Instrumen dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas, seperti yang dapat disimpulkan dari **Tabel 5**, yang menggambarkan diagram hasil uji heteroskedastisitas tidak terlihat adanya pola yang jelas serta titik-titik yang terdistribusi berada di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Uji Multikolinearitas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas (X)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0,391	2.561
X2	0,808	1.238
X3	0,484	2.064
X4	0,406	2.461
X5	0,568	1.759

(Sumber: Data primer olahan peneliti, 2023)

Hasil dari **Tabel 6**, tidak ada multikolinearitas diantara variabel bebas (X), maka asumsi multikolinearitas dapat terpenuhi. Hal ini ditunjukkan dengan membandingkan nilai VIF yang dihasilkan; dimana hasil pengujian menunjukkan hasil < 10, maka multikolinearitas dianggap tidak ada.

Uji Autokorelasi

Tabel 73 Hasil Uji Autokorelasi (Durbin-Watson)

Model	Durbin-Watson
1	1.970

(Sumber: Data primer olahan peneliti, 2023)

Berdasarkan **Tabel 7**, hasil uji Durbin-Watson (DW) sebesar 1,970 menunjukkan bahwa asumsi model regresi ketiadaan autokorelasi positif maupun negatif telah terpenuhi. Nilai tersebut berada pada kisaran $1,7804 \leq d \leq 2,2196$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada autokorelasi pada variabel bebas (X) dan kriteria pengujian asumsi klasik telah terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta
1	(Constant)	5,251	2,260	
	X ₁	0,781	0,150	0,355
	X ₂	0,444	0,132	0,188
	X ₃	0,332	0,140	0,145
	X ₄	0,319	0,133	0,179
	X ₅	0,331	0,136	0,149

(Sumber: Data primer olahan peneliti, 2023)

Berdasarkan **Tabel 8**, dapat diketahui hasil persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = 5.251 + 0,781X_1 + 0,444X_2 + 0,332X_3 + 0,319X_4 + 0,331X_5$$

Yang artinya, apabila hasil skor pada masing-masing variabel kualitas pelayanan (X) meningkat 1 satuan, maka kepuasan masyarakat pun turut meningkat sebesar nilai masing-masing variabel dari hasil regresi (terlihat pada kolom *unstandardized B*).

Koefisien Determinasi

Tabel 9 Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,761	0,579	0,557

(Sumber: Data primer olahan peneliti, 2023)

Berdasarkan **Tabel 9**, nilai *Adjusted R Square* (Koefisien Determinasi) diperoleh sebesar 0,557 atau 55,7%. Penjelasan lebih lanjut bahwa variabel bebas (X), yaitu *Reliability* (X₁), *Tangibles* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), dan *Emphaty* (X₅) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 55,7%. Sedangkan faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 44,3%.

Uji Simultan (F)

Tabel 10 Hasil Uji Simultan (F)

Model	F	Sig.
<i>Regression</i>	25.876	0.000

(Sumber: Data primer olahan peneliti, 2023)

Tabel 10 menunjukkan bahwa F hitung sebesar 25,876 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau < 0,05. Sedangkan F tabel (5; 100 – 5) atau (k; n – k) adalah 2,31. Maka hipotesis diterima atau model regresi uji simultan F signifikan karena nilai F hitung > F tabel = 25,876 > 2,31 dengan nilai Sig. sebesar 0,000 < α = 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel bebas (X) yaitu *Reliability* (X₁), *Tangibles* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), dan *Emphaty* (X₅), secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y), yaitu Kepuasan Masyarakat.

Uji Parsial (t)

Tabel 11 Uji Parsial (t)

Variabel Bebas (X)	t	Sig.
-----------------------	---	------

(Constant)	2,323	0,021
X1	5,218	0,000
X2	3,370	0,001
X3	2,375	0,019
X4	2,398	0,018
X5	2,445	0,016

(Sumber: Data primer olahan peneliti, 2023)

Tabel 11 kesimpulan hasil uji parsial (t), dijelaskan sebagai berikut:

- a. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, dan nilai t hitung sebesar 5,218, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1 secara parsial (individu) mempengaruhi variabel Y secara signifikan.
- b. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < \alpha = 0,05$, dan nilai t hitung sebesar 3,370, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X2 secara parsial (individu) mempengaruhi variabel Y secara signifikan.
- c. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,019 < \alpha = 0,05$, dan nilai t hitung sebesar 2,375, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X3 secara parsial (individu) mempengaruhi variabel Y secara signifikan.
- d. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,018 < \alpha = 0,05$, dan nilai t hitung sebesar 2,398, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X4 secara parsial (individu) mempengaruhi variabel Y secara signifikan.
- e. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,016 < \alpha = 0,05$, dan nilai t hitung sebesar 2,445, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X5 secara parsial (individu) mempengaruhi variabel Y secara signifikan.

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**Tabel 42 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan	Cronbach's alpha	Keterangan
X ₁	X _{1.1}	0,648	0,000	Valid	0,790	Reliabel
	X _{1.2}	0,565	0,000	Valid		
	X _{1.3}	0,634	0,000	Valid		
X ₂	X _{2.1}	0,324	0,001	Valid	0,848	Reliabel
	X _{2.2}	0,247	0,013	Valid		
	X _{2.3}	0,225	0,024	Valid		
	X _{2.4}	0,344	0,000	Valid		
X ₃	X _{3.1}	0,612	0,000	Valid	0,809	Reliabel
	X _{3.2}	0,342	0,001	Valid		
	X _{3.3}	0,689	0,000	Valid		
X ₄	X _{4.1}	0,562	0,000	Valid	0,782	Reliabel
	X _{4.2}	0,558	0,000	Valid		
	X _{4.3}	0,677	0,000	Valid		
	X _{4.4}	0,576	0,000	Valid		
X _{5.1}	X _{5.1}	0,263	0,008	Valid	0,810	Reliabel
	X _{5.2}	0,615	0,000	Valid		
	X _{5.3}	0,528	0,000	Valid		
	X _{5.4}	0,460	0,000	Valid		
Y	Y _{1.1}	0,683	0,000	Valid	0,836	Reliabel
	Y _{1.2}	0,561	0,000	Valid		
	Y _{1.3}	0,378	0,000	Valid		

	Y _{2.1}	0,630	0,00 0	Valid		
	Y _{2.2}	0,619	0,00 0	Valid		
	Y _{2.3}	0,229	0,02 2	Valid		
	Y _{3.1}	0,670	0,00 0	Valid		
	Y _{3.2}	0,602	0,00 0	Valid		
	Y _{3.3}	0,511	0,00 0	Valid		

(Sumber: Data primer olahan peneliti, 2023)

Setiap item indikator pada **Tabel 12**, dengan nilai signifikansi $< 0,05$ ($\alpha = 0,05$) dianggap valid. Oleh karena itu, indikator tersebut dapat digunakan sebagai alat pengukur instrumen penelitian. Selain itu, nilai reliabilitas ($\alpha > 0,06$) menunjukkan bahwa indikator variabel penelitian dinyatakan reliabel.

Dalam penelitian ini, selain menyebarkan kuesioner kepada responden. Peneliti juga melakukan observasi. Selama observasi berlangsung, peneliti mencatat bahwa terdapat variasi dalam jenis pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat kepada petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi, yakni dimana masyarakat tidak hanya menanyakan terkait informasi umum mengenai pelayanan yang akan didapatkan, namun juga pertanyaan seputar teknis terkait dengan prosedur pelayanan. Dengan adanya variasi dari pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat dalam pelayanan sangat beragam. Selain itu juga peneliti mencatat bahwa petugas pelayanan dapat menjawab pertanyaan dan kebutuhan masyarakatnya, terutama pada saat menangani keluhan yang didapat masyarakat, dimana petugas sigap untuk mengidentifikasi masalah, mengecek data masyarakat yang kemudian mengoreksi kesalahan tanpa memerlukan proses yang berbelit-belit. petugas sigap mengidentifikasi masalah, mengecek data masyarakat yang kemudian mengoreksi kesalahan tanpa memerlukan proses yang berbelit-belit.

Daya tanggap sebagai bentuk dimensi kualitas pelayanan kepada masyarakat menyoroti kemampuan dari pemberi pelayanan untuk merespons kebutuhan serta keinginan masyarakat dengan cepat dan efektif. Hasil temuan dalam penelitian ini mencatat bahwa petugas pelayanan terlihat proaktif dan peduli, terutama dalam memberikan informasi tambahan serta menjelaskan prosedur pelayanan secara terperinci. Dari hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa adanya respons yang positif dari petugas pelayanan kepada masyarakat menandakan bahwa pemberilayanan bersedia untuk merespons segala kebutuhan masyarakat secara dan efektif.

Selanjutnya terkait dengan kondisi fasilitas atau sarana prasarana, peneliti mencatat bahwa kondisi fasilitas yang ada di sekitar area layanan terlihat bersih, terjaga dengan baik, serta nyaman bagi pengunjung. Hal tersebut ditandai dengan area duduk yang luas serta penerangan/pencahayaan yang memadai, papan petunjuk informasi, dan sistem antrian yang teratur. Selain itu juga, Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi memiliki fasilitas pelayanan yang ramah bagi difabel, seperti toilet untuk difabel termasuk akses yang mudah dimana terdapat jalur landai untuk masyarakat yang menggunakan kursi roda. Adapun fasilitas yang mendukung seperti adanya ruang laktasi khusus untuk ibu menyusui. Namun, tentu beberapa area lain mungkin memerlukan untuk pemeliharaan lebih lanjut agar dapat meningkatkan kenyamanan sehingga masyarakat menjadi lebih puas dalam mendapat pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi memiliki nilai skor sebesar 4,168. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi memiliki nilai yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu berikut ini merupakan pembahasan lanjutan dari masing-masing variabel kualitas pelayanan, yakni sebagai berikut:

1) Reliability/Kehandalan

Indikator penilaian terhadap kehandalan, diukur berdasarkan pelayanan, tingkat kepuasan, dan peduli yang terdiri dari tiga (3) item pernyataan yakni antara lain: pelayanan sesuai dengan standar SOP yang ditetapkan dengan mean sebesar 4,06, pelayanan sesuai dengan estimasi atau tepat waktu dengan mean sebesar 3,96, dan pernyataan menangani keluhan serta kebutuhan masyarakat berjumlah total mean sebesar 4,15. Dari ketiga item pernyataan tersebut didapatkan total mean (*grand mean*) sebesar 4, dengan total mean tertinggi yakni pada pernyataan menangani keluhan serta kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel kehandalan terhadap kepuasan masyarakat dapat dikategorikan baik.

Hal tersebut sejalan dengan observasi peneliti, dimana petugas Mal Pelayanan Publik cukup handal dalam menjawab pertanyaan dan peduli dalam menangani keluhan masyarakat, contohnya ketika menangani keluhan masyarakat, petugas sigap mengidentifikasi masalah, mengecek data masyarakat yang kemudian mengoreksi kesalahan tanpa memerlukan proses yang berbelit-belit. Selain itu, dalam pengamatan peneliti, petugas menunjukkan rasa kepedulian yang tinggi saat berinteraksi dengan masyarakat, dimana mereka mendengarkan dengan seksama saat masyarakat menyampaikan keluhannya, menawarkan solusi dengan ramah dan sopan, dan juga berusaha untuk membuat masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dan menangani keluhan masyarakat dengan efisien serta sikap peduli inilah yang menjadi faktor penting untuk berkontribusi atas keberhasilannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

2) Tangibles/Bukti Fisik

Indikator penilaian terhadap Bukti Fisik, diukur berdasarkan fasilitas fisik, perlengkapan/peralatan, petugas/SDM, sarana dan prasarana, yang terdiri dari empat (4) item pernyataan yakni antara lain:

Fasilitas yang ada bersih, aman, dan nyaman dengan total mean sebesar 4,3, kondisi fasilitas terawat dengan baik dengan mean sebesar 4,23, petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menarik dengan mean sebesar 4,38, serta pemanfaatan sarana dan prasarana dengan baik mendapat mean sebesar 4,3. Dari ketiga item pernyataan tersebut didapatkan total mean (*grand mean*) sebesar 4,3, dengan total mean tertinggi yakni pada pernyataan petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menarik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat dapat dikategorikan sangat baik.

Berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi terlihat berfokus pada efisiensi dan kenyamanan masyarakat, terlihat dari beberapa bukti fisik yang mendukung, seperti interior desain yang dibuat nyaman dimana terdapat area duduk yang luas serta penerangan/pencahayaan yang memadai, papan petunjuk informasi, dan sistem antrian yang teratur. Selain itu juga, Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi memiliki fasilitas pelayanan yang ramah bagi difabel, seperti toilet untuk difabel termasuk akses yang mudah dimana terdapat jalur landai untuk masyarakat yang menggunakan kursi roda. Adapun fasilitas yang mendukung seperti adanya ruang laktasi khusus untuk ibu menyusui. Dengan itu, dapat disimpulkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administratif mereka.

3) Responsiveness/Daya Tanggap

Indikator penilaian terhadap daya tanggap, diukur berdasarkan *respons* kerja, kesigapan petugas, dan kesediaan untuk membantu yang terdiri dari tiga (3) item pernyataan yakni antara lain: petugas mampu dan tepat dalam memecahkan masalah (*solutif*) dengan mean 4,07, kesigapan petugas dalam membantu masyarakat dengan mean sebesar 4,17, dan pernyataan bersedia untuk membantu kesulitan ketika

dibutuhkan mendapatkan total mean sebesar 4,21. Dari ketiga item pernyataan tersebut didapatkan total mean (*grand mean*) sebesar 4,15, dengan total mean tertinggi yakni pada pernyataan bersedia untuk membantu kesulitan ketika dibutuhkan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat dapat dikategorikan baik.

Berdasarkan observasi peneliti, pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi cukup baik karena petugas solutif, sigap dan bersedia membantu kesulitan masyarakat, sebagai contoh ketika petugas Disdukcapil yang merespons cepat saat masyarakat yang mengeluhkan terkait ketidakcocokan data pada akta kelahiran anaknya. Dimana petugas tersebut tidak hanya mendengarkan dengan seksama atas keluhannya, tetapi juga dengan sigap mengambil tindakan dengan memverifikasi data yang bersangkutan, dan setelah teridentifikasi ketidaksesuaian tersebut, petugas tersebut segera memandu pelanggan untuk mengajukan permohonan perubahan data dan menjelaskan panduan secara lengkap tentang prosedur yang perlu dilewati.

4) Assurance/Jaminan

Indikator penilaian terhadap jaminan, diukur berdasarkan kepastian, bertanggungjawab, pengetahuan dan keterampilan, dan dapat dipercaya, yang terdiri dari empat (4) item pernyataan yakni antara lain: petugas mampu memberikan kepastian terkait pelayanan yang diberikan dengan mean sebesar 4,09, petugas mampu bertanggungjawab apabila terjadi kesalahan yang tidak diinginkan dengan mean sebesar 4,16, petugas memiliki pengetahuan (kompetensi) dan keterampilan yang luas dengan mean sebesar 4,24, dan petugas dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan dengan total mean sebesar 4,18. Dari ketiga item pernyataan tersebut didapatkan total mean (*grand mean*) sebesar 4,16, dengan total mean tertinggi yakni pada petugas memiliki pengetahuan (kompetensi) dan keterampilan yang

luas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel jaminan terhadap kepuasan masyarakat dapat dikategorikan baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi cukup baik karena petugas mampu memberi kepastian, mampu bertanggungjawab, memiliki pengetahuan dan keterampilan luas, serta dapat dipercaya, hal ini dibuktikan dengan kemampuan petugas yang mampu memberikan informasi akurat kepada masyarakat terkait dengan persyaratan pengurusan perizinan usaha, dimana petugas tidak hanya memberikan penjelasan yang rinci namun juga memeriksa dokumen yang diajukan untuk memastikan apakah sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu, petugas juga berkompeten dan berpengetahuan luas karena mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan mudah terkait dengan berbagai aspek peraturan maupun prosedur secara administratif, dimulai dari memandu masyarakat langka-langkah yang perlu dilakukan, serta memberikan informasi akurat terkait waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian permohonan.

5) *Emphaty/Empati*

Indikator penilaian terhadap empati, diukur berdasarkan keramahan dan kesopanan petugas, persamaan pelayanan, keseriusan petugas, dan komunikasi, yang terdiri dari empat (4) item pernyataan yakni antara lain: memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, santun, dan murah senyum dengan total mean sebesar 4,3, pemberian pelayanan yang objektif tanpa memandang status sosial dengan mean sebesar 4,04, mampu berkomunikasi dengan baik dalam pemberian pelayanan dengan mean sebesar 4,27, dan pernyataan petugas serius dalam memberikan pelayanan dengan mean sebesar 4,32. Dari ketiga item pernyataan tersebut didapatkan total mean (*grand mean*) sebesar 4,23, dengan total mean tertinggi yakni pada petugas serius dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan pada variabel empati terhadap kepuasan masyarakat dapat dikategorikan sangat baik.

Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, dimana petugas menunjukkan keramahan dan kesopanan, persamaan pelayanan, keseriusan dan komunikasi yang baik dari petugas. Contohnya, saat masyarakat datang untuk mendapatkan pelayanan disambut dengan senyuman dan sambutan hangat oleh petugas, dimana mereka dengan ramah menanyakan kebutuhan masyarakat dan memberikan jawaban dengan penuh keramahan. Petugas juga tidak memandang perbedaan perlakuan berdasarkan status sosial masyarakat, semua diperlakukan dengan adil dan setara sehingga menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi masyarakat. Selain itu, petugas pelayanan menunjukkan keseriusan yang tinggi dalam menangani setiap permohonan maupun keluhan masyarakat dan fokus pada tugas mereka untuk memberikan pelayanan terbaik.

Pengaruh Antar Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel bebas (X) yang terdiri dari Keandalan (X1), Bukti Fisik (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) memiliki pengaruh kuat terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Masyarakat, dengan nilai koefisien sebesar 0,557 atau setara dengan 55,7%. Sementara itu, sebesar 44,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pengaruh Secara Simultan Antar Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan kepada hasil uji simultan (F), diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Keandalan (X₁), Bukti Fisik (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅), secara simultan (bersama-sama) dapat mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y),

yang dibuktikan dengan nilai F hitung $> F$ tabel = $25,876 > 2,31$ artinya hipotesis dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kehandalan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Secara Parsial Antar Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

a. Variabel Kehandalan (X₁) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan kepada hasil uji parsial (t), diketahui bahwa variabel Kehandalan memiliki nilai t hitung 5,218 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti variabel X₁ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y secara parsial (individu). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh kehandalan atau dengan kata lain dengan menambahkan nilai kehandalan maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

b. Variabel Bukti Fisik (X₂) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan kepada hasil uji parsial (t), diketahui bahwa variabel Bukti Fisik memiliki nilai t hitung 3,370 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang berarti variabel X₂ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y secara parsial (individu). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh bukti fisik atau dengan kata lain dengan menambahkan nilai bukti fisik maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

c. Variabel Daya Tanggap (X₃) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan kepada hasil uji parsial (t), diketahui bahwa variabel Bukti Fisik memiliki nilai t hitung 2,375 dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 yang berarti variabel X₃ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y secara parsial (individu). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh daya tanggap atau dengan kata lain dengan menambahkan nilai daya tanggap maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

d. Variabel Jaminan (X₄) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan kepada hasil uji parsial (t), diketahui bahwa variabel Bukti Fisik memiliki nilai t hitung 2,398 dengan nilai signifikansi sebesar 0,018 yang berarti variabel X₄ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y secara parsial (individu). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh jaminan atau dengan kata lain dengan menambahkan nilai jaminan maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

e. Variabel Empati (X₅) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan kepada hasil uji parsial (t), diketahui bahwa variabel Bukti Fisik memiliki nilai t hitung 2,445 dengan nilai signifikansi sebesar 0,016 yang berarti variabel X₅ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y secara parsial (individu). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh empati atau dengan kata lain dengan menambahkan nilai empati maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi, terutama pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Cimahi serta pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini menggunakan variabel bebas (X) yang terdiri dari variabel Kehandalan (X₁), Bukti Fisik (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅), terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y)
- 2) Dari hasil pembahasan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi menunjukkan kategori baik, hal ini dibuktikan dengan hasil masing-masing variabel seperti:
 - a. Variabel Kehandalan yang ditunjukkan dengan petugas yang mampu untuk membantu masyarakat dalam menangani keluhan dan kebutuhannya sesuai dengan prosedur yang ada dan tepat waktu.
 - b. Variabel Bukti Fisik menunjukkan kategori sangat baik, hal ini dibuktikan dengan adanya fasilitas yang lengkap, bersih, nyaman, dan terjaga.

- c. Variabel Daya Tanggap dibuktikan dengan petugas yang cekatan dan solutif dalam membantu masyarakat ketika dibutuhkan maupun saat terjadi kesalahan.
 - d. Variabel Jaminan dikategorikan baik, dibuktikan dengan petugas yang mampu bertanggungjawab ketika terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan berlangsung, sehingga masyarakat percaya dengan petugas pemberi pelayanan.
 - e. Variabel Empati mendapatkan hasil kategori Sangat Baik. Hal ini didukung dengan petugas yang berpakaian rapi serta tidak lupa untuk memberikan sapaan dan senyuman kepada masyarakat saat mendapatkan pelayanan.
- 3) Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,557 atau 55,7%, dan sisanya 0,443 atau 44,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya tidak dibahas dalam penelitian ini.
 - 4) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan (bersamaan) dilakukan dengan menggunakan uji F. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (variabel bebas) terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan atau secara bersamaan terhadap Kepuasan Masyarakat (variabel terikat), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai adanya pengaruh secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diterima.
 - 5) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial (individu), dengan variabel bebas (X) yang terdiri dari variabel Keandalan (X_1), Bukti Fisik (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5), terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) dilakukan dengan menggunakan uji hipotesis t. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa masing-masing variabel seperti Keandalan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2022, Maret 14). *Pimpin Rapat Progres Mal Pelayanan Publik, Wapres Minta Pelayanan Kepada Masyarakat Cepat dan Bebas Korupsi*. Retrieved Oktober 11, 2023, from https://www.setneg.go.id/baca/index/pimpin_rapat_progres_mal_pelayanan_publik_wapres_minta_pelayanan_kepada_masyarakat_cepat_dan_bebas_korupsi

- Nuryanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. *KIMAP*, hlm 67 - 634.
- Ombudsman. (2022, - -). *Laporan Tahunan 2022: Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat*. Dipetik Maret 7, 2023, dari Ombudsman.go.id:
https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230310_165615.pdf
- Pasaribu, A. T. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam. *Skripsi*, hlm 1-150.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Pungkiwati, I. G. (2018, Oktober 25). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)*. Diambil kembali dari <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165533>
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1*(No.2), hlm 4.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception And Expectation*. New York: The Free Press.