E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 362-380
Volume 3 Nomor 2 Tahun 2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh

Yesi Mursida[1], Yimmi Syavardie[2]
[1,2,3,] Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim (ITBHAS) Bukittinggi
e-mail: yesimursida@gmail.com yimmisyavardie678@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 260 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Bukti Fisik, Jaminan, dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan Keandalan dan Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,395. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek Bukti Fisik, Jaminan, dan Empati, perlu terus dilakukan untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Masyarakat, Mal Pelayanan Publik.*

Abstract

This study aims to determine the influence of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy on public satisfaction with the Public Service Mall (MPP) in

Payakumbuh City. The study employed a quantitative approach using a survey method involving 260 respondents selected through accidental sampling. Data were collected via a questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that, individually, the variables Tangibles, Assurance, and Empathy have a positive and significant effect on public satisfaction, whereas Reliability and Responsiveness do not have a significant effect. Simultaneously, all dimensions of service quality have a positive and significant effect on public satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.395. Therefore, efforts to improve service quality particularly in the areas of Tangible Evidence, Assurance, and Empathy must continue to enhance public satisfaction at the Payakumbuh City Public Service Center (MPP).

.**Keywords**: *Service Quality, Tangible Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Public Satisfaction, Public Service Center.*

LATAR BELAKANG

Kepastian atas pelayanan publik bagi setiap warga negara menjadi hal yang mutlak, ini tertuang dalam Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) membuat salah satu inovasi dalam mewujudkan pelayanan yang prima yaitu disahkannya Permen-PAN RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP). Adanya Mal Pelayanan Publik masyarakat diharapkan akan mendapatkan pelayanan yang lebih nyaman dan terpuaskan selain itu juga bertujuan agar dapat memudahkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan semua kepengurusan terkait perizinan maupun pelayanan publik lainnya dari instansi pemerintah maupun non pemerintah yang dilaksanakan dalam satu tempat.

Pelayanan prima dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Kota Payakumbuh telah membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) yang di resmikan pada tanggal 17 Desember 2019 sebagai inovasi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan terpadu yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat di Kota Payakumbuh. Mal Pelayanan Publik (MPP) dibentuk sebagai komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi berbagai jenis layanan dalam satu tempat.

Keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh sudah memasuki tahun ke 6 sejak di resmikan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan dan permasalahan yang menjadi keluhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima sebagai tujuan utama pelayanan publik.

Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh adalah terkait standar pelayanan antara lain waktu pemprosesan izin layanan dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, sikap petugas layanan yang masih perlu dilakukan pembinaan dan pelatihan, sarana dan prasarana yang ada tidak lagi mendukung untuk percepatan digitalisasi layanan, informasi dan media layanan yang belum optimal dan menjangkau langsung ke masyarakat sehingga terkadang masih berulang untuk suatu pengurusan izin, perubahan kebijakan dan pengunaan aplikasi digital yang membuat masyarakat terhambat untuk mengakses langsung aplikasi permohonan sehingga perlu bantuan dan bimbingan dari petugas Mal Pelayanan Publik (MPP).

Selain itu kurangnya informasi terkait jadwal pelayanan yang ada karena gerai-gerai tertentu tidak setiap hari kerja beroperasi, serta jam kerja para pegawai yang belum atau kurang sesuai prosedur ketika jam masuk kantor, istirahat, maupun jam pulang kantor, serta terdapat masyakat yang kurang dapat menerima saran dan informasi yang telah diberikan, sehingga mereka beranggapan tidak dilayani dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh masih ditemukan beberapa permasalahan dilihat dari 5 (lima) Indikator Kualitas

Pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), Masih kurangnya dan belum updatenya peralatan komputer sebagai penunjang utama pelayanan dan petugas layanan belum dilengkapi atribut yang jelas seperti baju seragam, tanda pengenal dan kelengkapan lainnya sehingga masyarakat masih bingung mana petugas layanan dan mana masyarakat menerima layanan.
2. *Reability* (Keandalan), Masih ada beberapa jenis layanan yang terlambat terbitnya dikarena butuh rekomendasi dulu dari perangkat daerah teknis terkait seperti layanan Kesesuaian Kegiatan Penataan Ruang (KKPR) dan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan juga ada beberapa kesalahan petugas yang terjadi dalam pengisian data KKPR.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), Masih kurang tanggap dan responnya petugas layanan didalam melayani dan memberikan informasi yang lengkap kepada masyarakat sehingga masih ada keluhan masyarakat terhadap petugas layanan.
4. *Assurance* (Jaminan), Belum sepenuhnya masyarakat merasa aman terkait data perizinan yang mereka urus di MPP dikarenakan ketakutan data tersebut dikaitkan dengan perpajakan sehingga masyarakat enggan memberikan informasi data sebenrarnya kepada petugas layanan. Belum semua petugas layanan mempunyai *attitude* yang baik dalam sisi pelayanan khususnya di kounter informasi seperti motto MPP Kota Payakumbuh 3S (Senyum Sapa Sopan).
5. *Empathy* (Empati), Masih kurangnya informasi dan media informasi terkait layanan dan jam layanan sehingga terkadang masyarakat masih binggung terkait jam operasional kounter layanan yang berbeda khusus instansi vertikal di MPP Kota Payakumbuh. Belum semua petugas layanan mempunyai kemampuan publik speaking yang bagus didalam memberikan penjelasan terkait layanan yang diberikan termasuk menerima masukan dan saran dari masyarakat. Belum semua kebutuhan untuk kaum prioritas tersedia di MPP seperti toilet khusus, kursi tunggu kaun prioritas dan alat bantu bagi kaum disabilitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini mengukur hubungan antara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangibles (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh pada bulan April sampai Juni 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan di MPP Kota Payakumbuh, dengan jumlah pengunjung sebanyak 800 orang. Sampel penelitian berjumlah 260 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu masyarakat yang secara kebetulan menggunakan layanan dan bersedia menjadi responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan di MPP Kota Payakumbuh untuk mengukur persepsi terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi MPP, laporan pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), arsip instansi, jurnal ilmiah, buku, serta literatur yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, kuesioner dengan menggunakan skala Likert 1–5, dan dokumentasi. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji t (parsial), variabel Bukti Fisik (Tangibles) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,200 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,969, dengan nilai

signifikansi sebesar 0,042 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh.

Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fisik pelayanan yang tersedia, seperti kebersihan lingkungan pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan sarana dan prasarana, serta penampilan petugas pelayanan, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011) yang menyatakan bahwa Tangibles (Bukti Fisik) merupakan salah satu dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan. Dimensi ini mencakup kondisi gedung, fasilitas pelayanan, kelengkapan peralatan, serta penampilan petugas yang menjadi kesan pertama bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Fasilitas pelayanan yang memadai akan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung sehingga dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh, masyarakat cenderung merasa lebih puas apabila memperoleh pelayanan pada lingkungan yang bersih, tertata rapi, memiliki fasilitas yang lengkap, serta didukung oleh petugas yang berpenampilan sopan dan profesional. Kondisi tersebut memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa instansi penyelenggara pelayanan memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh kondisi yang dijelaskan pada latar belakang penelitian, yaitu masih terdapat beberapa permasalahan terkait fasilitas pelayanan, seperti peralatan komputer yang belum memadai, atribut petugas yang belum lengkap, serta sarana pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut memang menjadi perhatian

masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan di MPP Kota Payakumbuh.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas fisik, pembaruan peralatan pelayanan, penyediaan sarana pendukung yang lebih lengkap, serta penataan ruang pelayanan yang lebih nyaman perlu terus dilakukan agar kepuasan masyarakat dapat semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Dzurrotin Nasihah (2020) yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, serta penelitian Yuliana Dewi (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan. Dengan demikian, Bukti Fisik merupakan salah satu faktor penting yang perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Pengaruh Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji t (parsial), variabel Keandalan (*Reliability*) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,793 dengan nilai signifikansi sebesar 0,074, sehingga nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh.

Oleh karena itu, hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa Keandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan belum menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, meskipun pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar operasional yang berlaku, kondisi tersebut belum cukup untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011), *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara akurat, dapat dipercaya, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Dimensi ini menekankan pentingnya

ketepatan waktu pelayanan, ketelitian petugas, serta kemampuan menyelesaikan pelayanan tanpa kesalahan. Secara teoritis, semakin tinggi tingkat keandalan suatu pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Namun, hasil penelitian ini menunjukkan kondisi yang berbeda, sehingga mengindikasikan bahwa masyarakat pengguna layanan di MPP Kota Payakumbuh kemungkinan lebih memperhatikan dimensi pelayanan lainnya, seperti kenyamanan fasilitas, jaminan pelayanan, maupun perhatian yang diberikan petugas selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan saja belum mampu memberikan pengaruh yang nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat apabila belum diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi lainnya.

Hasil penelitian ini juga dapat dikaitkan dengan kondisi di lapangan yang dijelaskan pada latar belakang penelitian, yaitu masih terdapat beberapa jenis pelayanan yang memerlukan rekomendasi dari perangkat daerah teknis sehingga proses penyelesaiannya membutuhkan waktu yang lebih lama, serta masih ditemukan kesalahan dalam pengisian data pada beberapa jenis pelayanan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan masyarakat menilai bahwa aspek keandalan pelayanan belum sepenuhnya optimal sehingga belum mampu meningkatkan kepuasan mereka secara signifikan. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Dzurrotin Nasihah (2020) yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Perbedaan hasil tersebut diduga disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik responden, jenis layanan yang diteliti, serta kondisi penyelenggaraan pelayanan pada masing-masing instansi. Oleh karena itu, MPP Kota Payakumbuh perlu terus meningkatkan konsistensi pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan koordinasi antarinstansi, serta meminimalkan kesalahan administrasi agar keandalan pelayanan dapat semakin dirasakan oleh masyarakat dan pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pengaruh Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji t (parsial), variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,186 dengan nilai signifikansi sebesar 0,052, sehingga nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat ditolak.

Hasil ini menunjukkan bahwa kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, membantu masyarakat, serta memberikan tanggapan terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun petugas telah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun kecepatan dan ketanggapan tersebut belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di MPP Kota Payakumbuh.

Menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011), Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap setiap kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Dimensi ini menekankan pentingnya kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh bantuan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.

Secara teoritis, semakin tinggi daya tanggap petugas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Namun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat kemungkinan lebih mempertimbangkan aspek pelayanan lainnya, seperti kondisi fasilitas pelayanan, jaminan pelayanan, maupun perhatian yang diberikan petugas selama proses pelayanan berlangsung dibandingkan dengan kecepatan pelayanan semata.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan kondisi yang ditemukan pada saat observasi awal penelitian, yaitu masih terdapat petugas yang dinilai kurang tanggap dalam memberikan pelayanan dan belum sepenuhnya mampu memberikan informasi yang lengkap kepada masyarakat sehingga masih menimbulkan keluhan dari pengguna layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah diberikan kepada masyarakat, masih terdapat ruang untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat, tepat, dan komunikatif.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Dzurrotin Nasihah (2020) yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan hasil tersebut diduga disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik objek penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan, serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada masing-masing instansi. Oleh karena itu, MPP Kota Payakumbuh perlu meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan prima, kemampuan komunikasi, dan penanganan keluhan masyarakat agar daya tanggap petugas semakin baik dan mampu memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pengaruh Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji t (parsial), variabel Jaminan (*Assurance*) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,366 dengan nilai signifikansi sebesar 0,014, sehingga nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh.

Oleh karena itu, hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas, seperti kompetensi, kesopanan, keramahan, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta kemampuan menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan yang diterima di MPP Kota Payakumbuh.

Menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011), Assurance (Jaminan) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan rasa aman kepada masyarakat melalui pengetahuan, keterampilan, kesopanan, serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Dimensi ini sangat penting dalam pelayanan publik karena masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat, tetapi juga menginginkan adanya kepastian, keamanan, dan kepercayaan selama proses pelayanan berlangsung.

Ketika petugas mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami, bersikap sopan, ramah, serta menunjukkan kompetensi yang baik dalam menyelesaikan pelayanan, masyarakat akan merasa lebih yakin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga berkaitan dengan kondisi yang ditemukan pada saat observasi awal penelitian, yaitu masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya merasa aman terhadap pengelolaan data perizinan serta masih adanya petugas yang belum menerapkan sikap pelayanan sesuai motto 3S (Senyum, Sapa, Sopan) secara optimal. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek jaminan tetap menjadi salah satu faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat memperhatikan kompetensi petugas, kejelasan informasi, serta rasa aman selama memperoleh pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dzurrotin Nasihah (2020) yang menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, dan Glisina Dwinoor Rembulan (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup aspek jaminan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, MPP Kota Payakumbuh perlu terus meningkatkan kompetensi petugas melalui pendidikan dan pelatihan, memperkuat budaya pelayanan prima, serta menjaga keamanan data masyarakat agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat dan pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Pengaruh Empati (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji t (parsial), variabel Empati (*Empathy*) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,825 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010, sehingga nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh. Oleh karena itu, hipotesis kelima (H_5) yang menyatakan bahwa Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi perhatian, kepedulian, keramahan, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai pelayanan dari aspek kecepatan maupun fasilitas yang tersedia, tetapi juga dari bagaimana petugas memberikan perhatian secara personal, bersikap ramah, menghargai setiap pengguna layanan, serta mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang masyarakat.

Menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011), *Empathy* (Empati) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat, memahami kebutuhan pengguna layanan, serta memberikan pelayanan yang bersifat ramah, sopan, dan tidak diskriminatif. Dimensi empati menekankan pentingnya hubungan interpersonal antara petugas dan masyarakat sehingga pengguna layanan merasa dihargai, didengarkan, dan memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam pelayanan publik, sikap empati menjadi salah satu faktor penting karena masyarakat pada umumnya menginginkan petugas yang mudah diajak

berkomunikasi, mampu memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami, serta bersedia membantu ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, semakin baik sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas, maka persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga akan semakin baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kondisi yang ditemukan pada saat observasi awal penelitian, yaitu masih terdapat keterbatasan media informasi pelayanan, belum semua petugas memiliki kemampuan public speaking yang baik, serta masih kurangnya fasilitas bagi kelompok prioritas seperti penyandang disabilitas dan lansia. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek empati tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat sangat menghargai petugas yang mampu memberikan perhatian secara tulus, mendengarkan kebutuhan masyarakat, serta memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dzurrotin Nasihah (2020) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, dan Glisina Dwinoor Rembulan (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang didukung oleh komunikasi yang baik, perhatian kepada masyarakat, dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Oleh karena itu, MPP Kota Payakumbuh perlu terus meningkatkan budaya pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat melalui pelatihan pelayanan prima, peningkatan kemampuan komunikasi petugas, penyediaan informasi layanan yang lebih mudah dipahami, serta peningkatan fasilitas bagi kelompok prioritas agar setiap masyarakat memperoleh pelayanan yang adil, nyaman, dan memuaskan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji F (simultan) diperoleh nilai F hitung sebesar 30,326,

sedangkan nilai F tabel sebesar 2,418. Selain itu, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Karena nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh. Dengan demikian, hipotesis keenam (H_6) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat dinilai hanya dari satu dimensi saja, melainkan merupakan kombinasi dari seluruh aspek pelayanan yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan secara bersama-sama membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Apabila seluruh dimensi tersebut mampu diterapkan secara optimal, maka masyarakat akan merasakan pelayanan yang lebih berkualitas sehingga tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat. Sebaliknya, apabila salah satu atau beberapa dimensi belum berjalan dengan baik, maka persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga dapat menurun. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dipandang sebagai suatu sistem yang utuh, bukan hanya sebagai kumpulan indikator yang berdiri sendiri.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,395, yang menunjukkan bahwa 39,5% variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati, sedangkan 60,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kemudahan akses layanan, pemanfaatan teknologi informasi, efektivitas sistem antrean, budaya organisasi, kualitas kebijakan pelayanan, karakteristik masyarakat sebagai pengguna layanan,

maupun faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, masih terdapat berbagai faktor lain yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Secara lebih rinci, hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Jaminan, dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan Keandalan dan Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat pengguna layanan di MPP Kota Payakumbuh lebih menaruh perhatian pada kondisi fasilitas pelayanan, rasa aman selama memperoleh pelayanan, serta sikap ramah dan perhatian yang diberikan oleh petugas dibandingkan dengan aspek ketepatan maupun kecepatan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh efisiensi pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan secara langsung, baik dari sisi lingkungan pelayanan maupun interaksi antara petugas dengan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliana Dewi (2023) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik. Selain itu, penelitian Dzurrotin Nasihah (2020) dan Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, dan Glisina Dwinoor Rembulan (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kesamaan hasil tersebut memperkuat bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian ini, MPP Kota Payakumbuh perlu terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh melalui perbaikan fasilitas pelayanan, peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas, penguatan budaya pelayanan prima, penyediaan informasi yang mudah dipahami, serta peningkatan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, aspek

Keandalan dan Daya Tanggap yang belum menunjukkan pengaruh signifikan perlu menjadi fokus evaluasi agar pelayanan yang diberikan tidak hanya nyaman dan memberikan rasa aman, tetapi juga semakin cepat, tepat, konsisten, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, seluruh dimensi kualitas pelayanan dapat berjalan secara optimal sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh, dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kondisi fasilitas, kelengkapan sarana dan prasarana, serta penampilan petugas menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sementara itu, Keandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan, konsistensi, kecepatan, dan kesigapan petugas belum menjadi faktor yang memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini.

Selanjutnya, Jaminan (Assurance) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi, kesopanan, kejelasan informasi, rasa aman, keramahan, serta perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat mampu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Secara simultan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut mampu menjelaskan 39,5% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 60,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya Cholif Firmansyah, B. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Study Pembuatan e-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan).* Lamongan.

Ahtu Duriat, R. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 11 Nomor 1.

Aulia Azizah, R. A. (2024). *Kualitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong.* Tabalong.

Benni Kurniawan, M. S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil, Padang Lawas Utara.* Perspektif 12 (2) 2023 : 526-541.

Dewi, Y. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan.* Tarakan.

Dina Eka Fauzia, A. R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi.* Cimahi.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

Herlinda, Z. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kantor DPMPTSP Kabupaten Barru.* Barru.

Janni Rowena, F. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik Jakarta Utara.* Jakarta Utara.

Josep. (2023). *Tata Kelola Pemerintahan, Pelayanan Publik dan Pengukurannya.* Jakarta: Indocamp.

Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management (15th ed).* Pearson Education.

Moenir, H. A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Muiz Rahardjo, M. &. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Pati. *Jurnal Akutansi dan Pajak 21 (1)*, 176-185.

Nawawi, H. K. (2020). *Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.* Pekanbaru.

Novando, D. H. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan.* Karimah Tauhid.

Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Pasaribu, A. T. (2021). *Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam.* Batam.

Peraturan Menteri PAN dan RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017). Jakarta.

Peraturan Menteri PAN dan RB No.23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. (n.d.).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. (2017). *Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.*

Peraturan PAN dan RB No.92 tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. (n.d.).

Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital.* Malang: Literasi Nusantara Abadi.

Rasilia W. Rawis, J. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kamonang Lima.* Kamonang Lima.

Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental research statistic for the behavioral sciences (2nd ed).* New York: NY : Holt, Rinehart and Winston.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiono. (2022). *Metoda Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).

Wahyudi, H. P. (2024). *Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purworejo.* Purworejo.

Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perceptions and Expectations.* New York: The Free Press.