



**PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PERUMAHAN RAKYAT
DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BANJARMASIN**

*(The Effect of Competence on Service Quality in Improving Public Satisfaction at the
Department of Public Housing and Residential Areas of Banjarmasin City)*

Noor Dian Wahyu

STIMI Banjarmasin

Email: noordianwahyu@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi pegawai, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan semakin meningkat. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kompetensi pegawai guna memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: kompetensi, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

Abstract

This study aims to analyze the effect of competence on service quality in improving public satisfaction at the Department of Public Housing and Residential Areas of Banjarmasin City. This research employs a quantitative approach using a survey method. The population of this study consists of members of the public who have received services from the Department of Public Housing and Residential Areas of Banjarmasin City. The sampling technique used was purposive sampling. Data were collected through the distribution of questionnaires to respondents. The data analysis method used was statistical analysis with the assistance of IBM SPSS Statistics 25. The results of the study indicate that competence has a positive and significant effect on service quality. This shows that the better the competence of employees, the higher the quality of services provided to the public. In addition, service quality also has a positive and significant effect on public satisfaction. Therefore, improving employee competence can enhance service quality, which ultimately leads to increased public satisfaction with the services provided by the Department of Public Housing and Residential Areas of Banjarmasin City. This study is expected to serve as a consideration for related institutions in improving employee competence to enhance the quality of public services and increase public satisfaction.

Keywords: competence, service quality, public satisfaction, public service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas berbagai layanan yang disediakan oleh negara. Dalam konteks pemerintahan modern, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja instansi pemerintah. Pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga menunjukkan tingkat profesionalisme aparatur negara dalam



melayani masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia telah diatur melalui berbagai regulasi. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang menjadi dasar dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Melalui survei tersebut, pemerintah dapat mengevaluasi kinerja pelayanan sekaligus mengetahui aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kompetensi sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut. Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaksana pelayanan publik dituntut memiliki kompetensi yang memadai agar mampu memberikan pelayanan secara profesional, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang mendukung pelaksanaan tugas secara optimal. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menekankan pentingnya pengembangan kompetensi ASN untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu melaksanakan tugas pelayanan secara lebih efektif, memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, serta menangani permasalahan pelayanan dengan cepat dan tepat. Sebaliknya, apabila kompetensi pegawai masih rendah, maka hal tersebut dapat berdampak pada lambatnya proses pelayanan, kurangnya ketepatan informasi, serta rendahnya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi ini pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan sendiri merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Dalam konsep manajemen pelayanan, kualitas pelayanan biasanya diukur melalui beberapa dimensi seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangibles). Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat pada dimensi-dimensi tersebut, maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang perumahan, penataan kawasan permukiman, serta berbagai layanan administrasi terkait pembangunan dan pengelolaan perumahan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi ini sangat berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Namun demikian, berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memperoleh nilai di bawah standar yang diharapkan. Beberapa indikator yang menunjukkan nilai relatif rendah antara lain berkaitan dengan kompetensi pegawai,



kejelasan prosedur pelayanan, serta kualitas produk layanan yang dihasilkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam penyelenggaraan pelayanan yang berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Rendahnya penilaian pada aspek kompetensi pegawai menunjukkan bahwa kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat mencakup keterbatasan dalam penguasaan pengetahuan teknis, kemampuan komunikasi dengan masyarakat, maupun kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan. Apabila kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, maka dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Selain itu, kualitas pelayanan yang belum optimal juga dapat menyebabkan masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah, sedangkan masyarakat yang tidak puas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja instansi pemerintah.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang menganalisis hubungan antara kompetensi pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Pemahaman mengenai hubungan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, khususnya pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin. Penelitian ini difokuskan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan manajemen pelayanan publik, serta memberikan kontribusi praktis bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kompetensi pegawai.

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi

Kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik internal seperti motif serta konsep diri yang mendasari seseorang untuk mencapai kinerja unggul. Secara garis besar, kompetensi terbagi menjadi dua aspek, yaitu keterampilan teknis yang relatif mudah terlihat dan dikembangkan, serta karakteristik pribadi yang lebih tersembunyi namun sangat memengaruhi perilaku kerja. Dengan demikian, kompetensi dapat dipahami sebagai modal dasar yang dimiliki individu untuk melaksanakan tugas secara efektif melalui penguasaan prosedur teknis maupun kemampuan interpersonal dalam bekerja sama (Richard E. Boyatzis, 2008; Lyle M. Spencer & Signe M. Spencer, 1993).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dengan kenyataan layanan yang diterima. Penilaian ini bersifat subjektif karena berpusat pada persepsi konsumen, bukan pada penyedia jasa. Suatu layanan dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Oleh karena itu, organisasi atau instansi perlu berorientasi pada kebutuhan



konsumen untuk menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan loyalitas dalam menerima pelayanan (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, 1988).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan reaksi emosional serta penilaian subjektif individu setelah membandingkan hasil layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan akan muncul apabila kinerja layanan yang dirasakan sama atau melebihi harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator utama keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2016).

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional yang bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh kompetensi (X) serta kualitas pelayanan (Z) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin.

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas kompetensi (X), kualitas pelayanan (Z), dan kepuasan masyarakat (Y). Kompetensi diartikan sebagai kemampuan pegawai yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam melaksanakan tugas. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang dirasakan masyarakat berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan puas setelah menerima pelayanan yang diukur melalui persyaratan pelayanan, prosedur, waktu, biaya, produk layanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh penerima layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin tahun 2025 yang berjumlah 103 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling jenuh* atau *sensus*, di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden, dengan jumlah minimal sampel yang mengacu pada tabel Krejcie dan Morgan sebanyak 52 responden. Pengukuran variabel menggunakan skala Likert lima tingkat.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, dan arsip resmi yang berasal dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh gambaran kondisi nyata, serta melalui kuesioner tertutup



yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dengan menggunakan skala Likert lima pilihan jawaban guna mengukur persepsi responden secara kuantitatif.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur variabel dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Instrumen dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan terhadap item yang valid menggunakan koefisien Alpha Cronbach untuk memastikan konsistensi dan keandalan instrumen penelitian.

Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, serta uji hipotesis menggunakan uji t pada tingkat signifikansi 5% guna mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variabel kompetensi dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin. Analisis regresi dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini. Menurut Imam Gozali (2013:96) Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25.0 dan diperoleh hasil analisis dan persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linier

Variabel	B	t-hitung	Sig.
Kompetensi → Kualitas Pelayanan	0,388	2,853	0,006
Kompetensi → Kepuasan Masyarakat	0,604	9,655	0,000
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Masyarakat	0,506	6,960	0,000

Sumber: Data diolah *Output SPSS 25.0*, 2025

Dari tabel 1 diperoleh hasil analisis regresi linier dan persamaan regresi adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Z)

Model persamaan regresinya

$$Z = a + b_1X$$

$$Z = 0,388X$$

Nilai koefisien regresi sebesar 0,388 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kompetensi pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,388 satuan. Karena nilai signifikansi $0,006 < 0,05$, maka kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin.

2. Pengaruh Kompetensi (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Model persamaan regresi:

$$Y = a + b_2X$$

$$Y = 0,604X$$

Koefisien regresi 0,604 berarti bahwa setiap peningkatan kompetensi pegawai sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,604 satuan. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kompetensi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Z) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Model persamaan regresi:

$$Y = a + b_3Z$$

$$Y = 0,506Z$$

Koefisien regresi 0,506 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,506 satuan. Dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji t (Parsial)

Uji t atau juga disebut uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Untuk menentukan t tabel yaitu dengan cara derajat kebebasan/ *degree of freedom* (df) = $(n-k) = 52 - 3 = 49$ Uji t yang dilakukan adalah uji satu arah, maka t-tabel yang digunakan adalah 2,009. Berdasarkan perhitungan statistik dengan menggunakan program *SPSS 25* yang termuat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2 Hasil uji t

Variabel	t-tabel	t-hitung	Sig.
Kompetensi → Kualitas Pelayanan	2,009	2,853	0,006
Kompetensi → Kepuasan Masyarakat	2,009	9,655	0,000
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Masyarakat	2,009	6,960	0,000

Sumber: Data diolah *Output SPSS 25.0*, 2025

1. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.15, diketahui bahwa variabel kompetensi memiliki nilai t-hitung sebesar $2,853 > t\text{-tabel } 2,009$ dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan



signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin.

2. Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kompetensi memiliki t-hitung sebesar 9,655 > t-tabel 2,009 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 4.15, kualitas pelayanan memperoleh nilai t-hitung sebesar 6,960 > t-tabel 2,009 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil yang dilakukan oleh peneliti yang diperoleh melalui uji secara *statistic* menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin sebagai berikut:

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin

Secara statistik pengujian ini membuktikan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin. Artinya semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan semakin baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Utina & Rahmawati dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Persamaannya terletak pada fokus penelitian yang sama-sama menguji kompetensi sebagai faktor penentu kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian yang tidak meneliti kepuasan masyarakat seperti pada penelitian ini.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin

Secara statistik pengujian ini membuktikan bahwa yang berarti kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kompetensi pegawai dalam memahami prosedur kerja, memberikan solusi, serta melayani dengan profesional, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Hasil ini didukung oleh penelitian Ela Romadhona & Mahendro (2022) yang menemukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat bersama variabel pelayanan lainnya. Persamaannya adalah sama-sama menunjukkan kompetensi sebagai faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan perbedaannya penelitian tersebut menambahkan variabel lain seperti kinerja pegawai, sementara penelitian ini fokus pada kompetensi dan kualitas pelayanan.



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin

Secara statistik pengujian ini membuktikan bahwa sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan ditinjau dari kecepatan, ketepatan, keramahan, transparansi, dan kenyamanan layanan maka kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan akan semakin meningkat. Temuan ini didukung oleh penelitian Suci Lufitasari, Aep Saepudin & Kurniawati (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat. Persamaannya terletak pada variabel yang digunakan dan kesimpulan yang sama bahwa pelayanan yang berkualitas menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang dilakukan pada instansi pengelola pendapatan daerah, bukan dinas perumahan/permukiman.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi pegawai terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin tinggi kemampuan, keterampilan, dan profesionalisme pegawai, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin.
2. Kompetensi pegawai juga berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pegawai yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan, sehingga masyarakat merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan pegawai dalam hal kecepatan, ketepatan, dan keramahan, maka tingkat kepuasan masyarakat yang menerima layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin juga semakin meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka dapat diberikan saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Instansi

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan, workshop, dan pengembangan kemampuan teknis maupun pelayanan publik. Peningkatan kompetensi ini diharapkan mampu mendorong kualitas pelayanan menjadi lebih baik, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta sikap ramah dan responsif kepada masyarakat. Selain itu, diperlukan evaluasi pelayanan secara berkala, misalnya melalui survei kepuasan masyarakat, untuk



melihat aspek layanan mana yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat terus berkembang dan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan variabel dengan menambahkan faktor lain seperti disiplin kerja, motivasi, kinerja pegawai, atau pemanfaatan teknologi pelayanan yang mungkin juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat. Jumlah responden dan wilayah penelitian juga dapat diperluas untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, metode penelitian campuran (mixed method) yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif dapat digunakan untuk menggali lebih dalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Afif, M., dkk. (2017). *Manajemen Kualitas Pelayanan dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang Prasetyo, & Lina Miftahul Jannah. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori & Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Bastian, I. (2006). *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Customer Orientation: Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors. *Journal of Service Research*.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Claraini, A. (2017). Pengaruh Kinerja Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Dewi Rosa Indah. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. Skripsi. Universitas Sriwijaya.
- Ela Romadhona, & Mahendro. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publikasi Administrasi*.
- Gordon, J. (1993). *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*. Boston: Allyn & Bacon.
- Indah, D. R., & Ustadi, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Interprof*, 4(2), 111-119.



- Indrasari, M. (2019). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Kasmir. (2019). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Laporan Hasil SKM Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin Tahun 2025.
- Lufitasari, S., Saepudin, A., & Kurniawati, K. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 12(2), 151-157.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Martono, N. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyono. (2008). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nashar. (2020). *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Kencana.
- Palan, R. (2007). *Competency Management: Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM dalam Organisasi*. Jakarta: PPM.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, dalam Adhari (2021). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Prayag, dkk. dalam Wijaya (2020). Lingkungan Fisik dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Hospitality & Management*.



- Ratmelia, N., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada DPMPTSP Kutai Timur). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Ratmelia, N., Ruspitasari, W., & Bukhori, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat: Kasus Pelayanan Perizinan di Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 2(1).
- Romadhona, E., & Sumardjo, M. (2022). The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia. *Transformasi: jurnal manajemen pemerintahan*, 131-146.
- Rosmayati, dkk. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Pustaka Prima.
- Savinatunazah. (2019). Waktu Penyelesaian Layanan dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Suci Lufitasari, A., Saepudin, A., & Kurniawati. (2023). Pengaruh Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Sugiyono. (2005). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: UI Press.
- Sutrisno, E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2005). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2021). *Kepuasan Pelanggan dan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.



Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Utina, R., & Rahmawati, et al. (2024). Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan pada Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo. Jurnal Pemerintahan Daerah.

Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers

Wijaya. (2020). Manajemen Lingkungan Fisik dalam Pelayanan Publik. Jurnal Manajemen Pelayanan.