



KEPUASAN MASYARAKAT DI MPP DEMAK DIPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN AKSESIBILITAS

Rihan Hafizni^{1*}, Tossy Aryanto², Desyani Purwaningrum³

^{1,2,3} Universitas Sains Teknologi Ekonomi Digital Indonesia (USTEDI)

*rihanhafizni@stiesemarang.ac.id

Riwayat Artikel

Received : 20 Mei 2026

Revised : 30 Mei 2026

Accepted : 15 Juni 2026

Abstraksi.

Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diluncurkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak merupakan salah satu terobosan untuk mempermudah pelayanan perizinan dan non perizinan publik di Kabupaten Demak. Tujuan Penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Demak.

Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Demak pada Periode bulan Januari sampai bulan Juli 2024 berjumlah 23.978 dalam Pengambilan Sampel penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan Jumlah sampel sebanyak 100 Responden Data yang dianalisis merupakan data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner.

Hasil Pengolahan Data Berupa Deskripsi, Hasil Uji F, Hasil Uji Koefisien Determinasi R² Hasil Uji Hipotesis. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa : (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,028 (< 0,1). (2) fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar 0,557 (> 0,1). (3) Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sinifikansi sebesar 0,000 (< 0,1).

Saran pada kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan dan lebih professional memberikan pelayanan teradap masyarakat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Demak, merawat serta melengkapi fasilitas yang masih kurang untuk memberikan kemudahan pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Abstract.

The Public Service Mall (MPP) launched by the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) of Demak Regency is an innovation aimed at simplifying public licensing and non-licensing services in the region.

The purpose of this research is to analyze the influence of

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Fasilitas, Aksesibilitas,
Kepuasan Masyarakat

service quality, facilities, and accessibility on public satisfaction at the Public Service Mall (MPP) of Demak Regency. The population in this study consists of service users at the Public Service Mall (MPP) of Demak Regency during the period from January to July 2024, totaling 23,978 individuals. The sample for this study was selected using the purposive sampling method, resulting in a total of 100 respondents. The data analyzed are primary data collected through questionnaires.

The data processing results include descriptive analysis, F-test results, coefficient of determination (R^2) test results, and hypothesis testing results. The findings of this research indicate that: Service quality has a positive and significant effect, with a significance value of 0.028 (< 0.1). Facilities have no effect on public satisfaction, with a significance value of 0.557 (> 0.1). Accessibility has a positive and significant effect on public satisfaction, with a significance value of 0.000 (< 0.1).

Keywords:

*Service Quality,
Facilities, Accessibility,
Public Satisfaction*

Recommendations include improving service quality to be more professional in enhancing public satisfaction at the Public Service Mall (MPP) of Demak Regency. Additionally, maintaining and completing deficient facilities is essential to simplify public services and increase satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas. Salah satu kantor pemerintah yang aktifitasnya memberikan pelayanan publik adalah Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi pemerintahan, penanaman modal dan pelayanan terpadu, perijinan dan non perijinan, administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan. Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Demak hadir sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu lokasi yang mudah diakses.

DPMPTSP memiliki wewenang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu untuk izin maupun tanda daftar usaha, sedangkan non perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang dalam bentuk tanda daftar, rekomendasi, fatwa atau lainnya. Mall Pelayanan Publik (MPP) yang diluncurkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak merupakan salah satu terobosan untuk mempermudah pelayanan perizinan dan non perizinan

publik di masyarakat Kabupaten Demak. Hal itu sejalan dengan Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Instruksi Presiden RI menekankan pada pemberian kemudahan berinvestasi di daerah. Presiden menegaskan agar percepatan izin di pelayanan terpadu satu atap tidak boleh berlama-lama, setiap pengurusan izin investasi, setengah hari atau lebih cepat dua jam selesai.

Hasil survey dan observasi di lapangan ada beberapa masalah atau aduan yang di sampaikan oleh masyarakat yaitu : (1) Ketidakpastian jadwal pelayanan sehingga membuat masyarakat menunggu lama. Jam operasional tepat jam 08.30-14.30 WIB dalam proses pelayanan yang terjadi petugas datang tidak sesuai jam kerja; (2) Pelayanan yang terkadang berbelit-belit, di mana masyarakat dalam melakukan suatu proses perizinan harus bolak-balik untuk mendapat pelayanan yang memakan waktu juga biaya cukup mahal; (3) Lokasi kantor pelayanan yang cukup jauh, di mana masyarakat yang akan melakukan pelayanan publik perlu menempuh jarak yang cukup jauh, bagi masyarakat yang dari desa perlu berangkat lebih pagi supaya mendapatkan angkutan umum dan mendapatkan nomor antrian. Terkadang ada banyak masyarakat yang balik lagi dikarenakan tidak mendapatkan nomor antrian karena berangkat ke kantor pelayanan sudah siang; (4) Minimnya informasi yang di dapatkan oleh para lansia atau orang yang sudah tua yang kurang paham dengan teknologi. Hasilnya para pemohon yang melakukan izin menjadi bolak-balik kerumah dikarenakan berkas persyaratan yang kurang lengkap, dan (5) Masih minimnya keamanan alhasil terjadi beberapa kejadian hilangnya helm yang di taruh di atas sepeda motor pada saat sepeda motor ditinggal di tempat parkir. Dari pihak MPP sendiri memang tidak bisa bertanggung jawab akan kejadian tersebut.

Tabel 1.1

Laporan Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Demak Tahun 2024

No	Bulan	Ajuan pelayanan
1.	Januari	3.948
2.	Februari	3.684
3.	Maret	2.214
4.	April	3.319
5.	Mei	4.268
6.	Juni	2.975
7.	Juli	3.570

Sumber : Instagram DPMPTSP Kabupaten Demak

Informasi mengenai persyaratan pengurusan izin dan non-izin tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat umum. Akibatnya, banyak pemohon yang datang untuk mengurus perizinan atau non-perizinan tidak mengetahui apa saja persyaratan yang harus dipenuhi. Ketika ada persyaratan yang kurang, pemohon harus kembali lagi untuk melengkapi persyaratan tersebut. Pemerintah tampaknya menyadari bahwa kepuasan masyarakat adalah hal kunci dalam pelayanan publik. Mereka berusaha memastikan pelayanan yang diberikan setidaknya sesuai, atau bahkan melebihi, standar pelayanan yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan itikad baik pemerintah untuk benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut (Awaliyah Matondang et al., 2024) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas dari layanan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik pada pelayanan public menjadi suatu kepuasan yang dapat dirasakan oleh pengguna atau masyarakat yang menggunakan layanan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Nurhidayat & Efendi, 2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Sulastiyono (2011) dalam (Rutjuhan & Ismunandar, 2020) Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melaksanakan aktivitas- aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya. Dalam hal ini fasilitas mempunyai peran penting untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat dinikmati dan dirasakan oleh pengguna layanan yang sedang melakukan pelayanan public di MPP Kabupaten Demak dengan adanya fasilitas yang baik dan lengkap masyarakat akan dapat menjadi lebih nyaman dalam menggunakan pelayanan public. Hasil dari penelitian terdahulu (Putra & Yanti, 2024) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Fasilitas Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Masyarakat

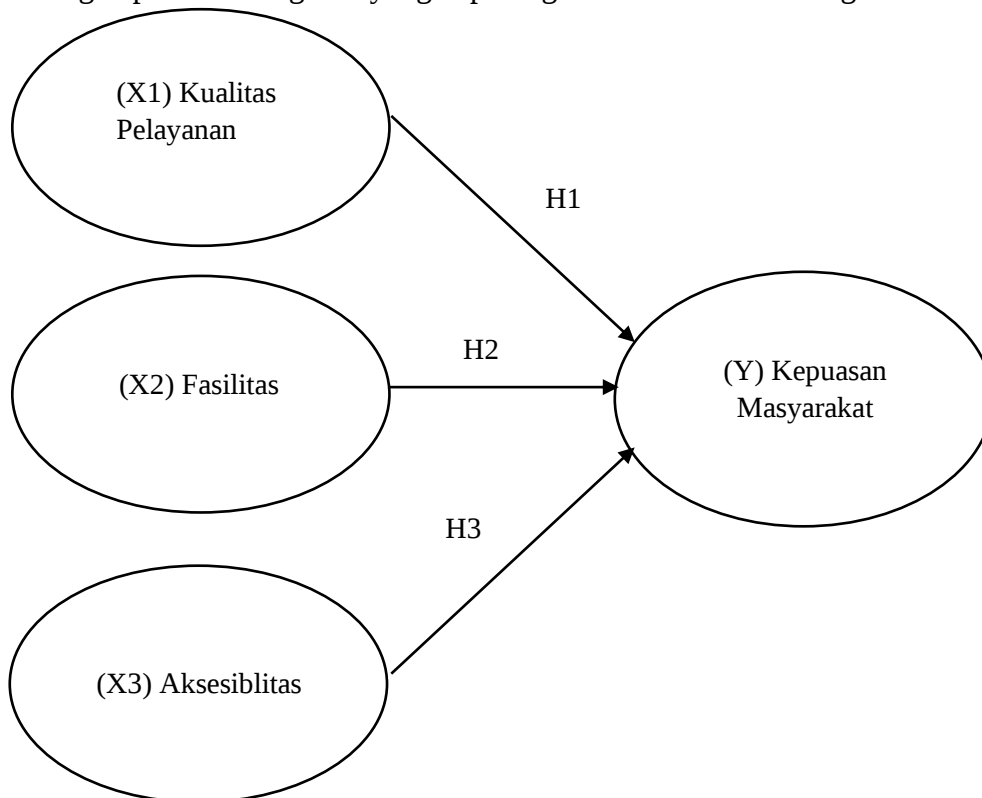
Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut ahli, Tjiptono (2014: 159) dalam (Suci & Malang, 2023) mengemukakan bahwa aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui system transportasi. Memberikan kemudahan merupakan hal yang cukup penting yang perlu diberikan kepada pelanggan (pengguna layanan), tentunya hal tersebut merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan. Hasil penelitian terdahulu (Dan et al., 2019) menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Aksesibilitas Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Masyarakat

Kerangka Teoretis yang disajikan menjelaskan bahwa terdapat tiga variabel bebas (*independent*) yang dianalisis pengaruhnya yaitu Kualitas pelayanan (X₁), Fasilitas (X₂), dan Aksesibilitas (X₃) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel terikat (*dependent*). Kerangka pikir model grafis yang dapat digambarkan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh Pelanggan atau pengunjung yang sedang melakukan pelayanan public di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Demak Pada Bulan Januari – Juli 2024 yang berjumlah 23.978 pengunjung. Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* sebagai metode pengambilan sampel. Dalam teknik ini, tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk ikut serta. Sampel dipilih secara spesifik berdasarkan kriteria dan karakteristik tertentu yang sudah ditentukan, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penetapan sampel untuk mengambil jumlah sampel pengunjung menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut: $n = \frac{N}{1+N.(e)^2}$

Di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e² = tingkat kesalahan

$$n = \frac{23978}{1+23978 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{23978}{240.78}$$

n = 99,58 responden dibulatkan menjadi 100 responden

Adapun dalam pengambilan sampel ada beberapa ketentuan yaitu : (1) Responden merupakan pengunjung yang pernah melakukan pelayanan publik yang tercatat pernah berkunjung ke MPP Kabupaten Demak dalam periode waktu antara bulan Januari 2024 sampai Juli 2024; (2) Telah melakukan pelayanan publik, dan (3) Berdomisili di Kabupaten Demak.

Berikut adalah matrik yang berisi definisi operasional masing-masing variabel dan indikatornya :

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi variabel	Indikator variabel
Kepuasan masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan publik yang diperolehnya setelah masyarakat menilainya dengan apa yang diharapkannya	1. Perasaan puas 2. Terpenuhinya harapan pelanggan 3. Selalu membeli produk (melakukan pelayanan public) Irawan (2008:43)

Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat tercapai sesuai yang diharapkan konsumen.	1. Bukti langsung (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Jaminan</i>) 5. Empati (<i>Empati</i>) (Herman et al., 2019)
Fasilitas (X2)	Fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.	1. Pertimbangan/perencanaan spasial 2. Perencanaan ruangan 3. Perlengkapan/perabotan 4. Tata cahaya dan warna tata cahaya 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis (Dimas & Soliha, 2022)
Aksesibilitas (X3)	Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kemudahan yang dicapai oleh orang terhadap suatu tempat mengenai tata guna lahan berinteraksi antara yang satu dengan yang lain melalui sistem jaringan transportasi.	1. Jarak 2. Waktu 3. Biaya (Roma Ito Pasaribu & Jamaludin Khalid, 2023)

Sumber : Definisi Operasional Variabel Penelitian, 2024

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuisioner sebagai instrumen dengan menggunakan skala Likert dalam bentuk skala 1 s/d 5 melalui *Google Form*. Jawaban responden yang dianalisis menggunakan SPSS versi 25 akan menghasilkan data dalam bentuk kuantitatif (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda memungkinkan prediksi yang lebih akurat dan juga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan yang kompleks yang ada antara variabel yang diukur. Berikut adalah hasil dari pengujian regresi linier berganda :

Tabel 4.1

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.702	3.037		.560	.577
	kuatas pelayanan	.177	.080	.221	2.229	.028
	fasilitas	.050	.086	.068	.589	.557
	aksesibilitas	.547	.130	.463	4.210	.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.8 hasil pengujian regresi liner berganda di atas diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 1,702 + 0.177 + 0,050 + 0,547$$

Adapun interpretasinya adalah sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 1,702 berarti apabila skor kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan aksesibilitas (X3) sama dengan nol atau tetap maka skor kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 1,702.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X1) adalah positif berarti variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat(Y).
3. Nilai koefisien fasilitas (X2) adalah positif, berarti variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).
4. Nilai koefisien aksesibilitas (X3) adalah positif, berarti variabel aksesibilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Uji Statistik

Uji F (Anova)

Berikut hasil uji F (Anova) dalam penelitian ini :

Tabel 4.2

Hasil Uji F (Anova)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	367.461	3	122.487	25.611	.000 ^b
	Residual	459.129	96	4.783		
	Total	826.590	99			

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), aksesibilitas, kualitas pelayanan, fasilitas

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa jumlah nilai F Hitung sebesar 25.611 > F tabel yaitu 2,14 dan nilai sig. yaitu 0,000 < 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Aksesibilitas (X3) dinyatakan layak/fit terhadap Kepuasan Masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian Koefisien determinasi dilakukan guna untuk menilai kemampuan model untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama (stimultan) terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini :

Tabel 4.3
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 ^a	.445	.427	2.18692
a. Predictors: (Constant), aksesibilitas, kualitas pelayanan, fasilitas				

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,445 yang berarti variabel kualitas pelayanan (X1), variabel fasilitas (X2) dan variabel aksesibilitas (X3) mempunyai kontribusi sebesar 44,5% dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 56,5% dijelaskan oleh variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) pengguna pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Demak.

Uji Hipotesis

Untuk menentukan apakah perbedaan yang diamati cukup signifikan, uji T digunakan untuk menghitung nilai statistik T, yang kemudian dibandingkan dengan nilai kritis dari distribusi T. Jika nilai p yang dihasilkan dari uji T lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,1 . Berikut ini adalah hasil uji yang di olah menggunakan SPSS versi 25 :

Tabel 4.4
Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.702	3.037		.560	.577
	kualitas pelayanan	.177	.080	.221	2.229	.028
	fasilitas	.050	.086	.068	.589	.557
	aksesibilitas	.547	.130	.463	4.210	.000
a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat						

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada tabel 4.11 diketahui bahwa Nilai T hitung variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar $2,229 > T \text{ Tabel yaitu } 1,661$ dan Nilai Sig yaitu sebesar $0,028 < 0,1$ yang berarti bahwa Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian hipotesis 1 diterima.
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat H2: Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada tabel 4.11 diketahui bahwa Nilai T hitung variabel fasilitas (X2) sebesar $0,589 < T \text{ Tabel yaitu } 1,661$ dan Nilai sig yaitu $0,557 > 0,1$ yang berarti bahwa Variabel Fasilitas (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian hipotesis 2 ditolak.
3. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Masyarakat H3: Aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Pada tabel 4.11 diketahui bahwa Nilai T Hitung Variabel aksesibilitas (X3) sebesar $4,210 > T \text{ Tabel } 1,661$ dan Nilai Sig yaitu $0,000 < 0,1$ yang berarti bahwa Variabel Aksesibilitas (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian hipotesis 3 diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hasil Uji T pada penelitian di atas, bahwa kualitas pelayanan, dan aksesibilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Akan tetapi untuk variabel fasilitas menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Demak. Hal tersebut dibuktikan dari hasil penelitian yang diolah melalui Program SPSS versi 25 sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Demak. Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Demak. Hal tersebut dibuktikan dari hasil nilai Sig kualitas pelayanan (X1) sebesar $(0,028) < 0,1$ yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dijelaskan bahwa Pelayanan yang baik, sopan santun, ramah, tepat waktu dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi value penting sesuai harapan masyarakat. Mutu

pelayanan publik dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan terasa dan sesuai harapan (Kadugede & Kuningan, 2022)

Kualitas pelayanan menjadi indikator penting untuk terciptanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan, pelayanan yang cepat, ramah, sopan dan tepat waktu membuat masyarakat merasa puas, profesionalisme serta empati petugas meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi, Dengan peningkatan kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap MPP akan semakin tinggi dan memperkuat citra instansi pemerintah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lumaya et al., 2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Demak (MPP) dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X2) tidak ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) hal tersebut dibuktikan dengan melalui Nilai Sig $0,557 > 0,1$, yang berarti fasilitas yang ada tidak cukup berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat lebih memprioritaskan factor lain seperti pelayanan yang cepat, petugas yang ramah, sopan dan tepat waktu dibandingkan dengan fasilitas yang tersedia.

Hal ini berarti bahwa MPP Kabupaten Demak perlu memfokuskan pada factor lain seperti kualitas pelayanan yang baik dan aksesibilitas atau kemudahan dalam melakukan pelayanan. Fasilitas dalam penelitian ini tidak ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat akan tetapi fasilitas juga menjadi factor pendukung atau pelengkap untuk mendapatkan rasa kepuasan dari masyarakat yang melakukan pelayanan di MPP Kabupaten Demak memiliki fasilitas yang lengkap, bersih dan terawat menjadi nilai tambah alhasil masyarakat yang sedang menggunakan layanan menjadi nyaman dan aman.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Apriliani et al., 2022) menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh Aksesibilitas (X3) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Demak. Dari Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di MPP Kabupaten Demak. Hal Tersebut tersebut terbukti melalui hasil nilai Sig $0,000 <$

0,1 yang berarti bahwa aksesibilitas atau kemudahan menjadi prioritas bagi masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa aksesibilitas adalah kemudahan untuk berpindah dari suatu wilayah ke wilayah yang lain (AB, 2022).

Aksesibilitas atau kemudahan yang dimiliki oleh MPP Kabupaten Demak dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena dengan adanya aksesibilitas atau kemudahan yang baik masyarakat merasa semakin mudah untuk menggunakan layanan yang tersedia tanpa memikirkan jarak, waktu dan biaya yang dikeluarkan. MPP tentu juga memperhatikan sektor transportasi akses menuju ke lokasi dari beberapa wilayah di Kabupaten Demak supaya masyarakat yang akan menggunakan layanan semakin mudah dan terjangkau secara tidak langsung masyarakat menjadi lebih puas akan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Demak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi Ratna Sari, 2022) bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah : (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin puas masyarakat; (2) Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang tersedia tidak menjadi prioritas bagi masyarakat, akan tetapi variabel fasilitas menjadi faktor pendukung serta pelengkap untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dan (3) Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aksesibilitas di MPP maka semakin puas masyarakat dalam menggunakan layanan.

Berdasarkan hasil kesimpulan dari analisis yang dilakukan, maka diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut: (1) Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Dalam peningkatan kepuasan masyarakat maka, perlu peningkatan kualitas layanan dengan sistem digitalisasi yang lebih baik dan Pelatihan bagi pegawai, supaya kualitas pelayanan menjadi lebih baik, (2) Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Walaupun fasilitas tidak berpengaruh akan tetapi pihak MPP Kabupaten Demak juga perlu melengkapi serta merawat fasilitas guna sebagai bentuk upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, dan (3) Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan aksesibilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. MPP Kabupaten

Demak perlu mempertimbangkan evaluasi transportasi dan jam operasional agar lebih fleksibel untuk masyarakat pekerja dan lansia, hal tersebut sebagai bentuk upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- AB, N. (2022). Pengaruh Attraction, Amenities, Accessibilities, Infrastructure Terhadap Kepuasan Pengunjung ke Tempat Wisata Taman Oval Markoni. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(2), 133–141. <https://doi.org/10.24239/jiebi.v4i2.102.133-141>
- Amalia, P. A. I., Wijaya, N., & Eka Mahadewi, N. P. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Millenial Di Paralayang Wayu, Sulawesi Tengah. *Jurnal IPTA*, 10(1), 100. <https://doi.org/10.24843/ipta.2022.v10.i01.p11>
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Emas*, 3(3), 217–230.
- Awaliyah Matondang, K., Nurita Pasaribu, Venus Situmeang, & Rasmita Tarigan, D. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>
- Birokrasi, M. R. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Dalilah, N., & Prawoto, P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Kenangan. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(2), 186–197. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i2.1774>
- Dan, A., Tarik, D., & Terhadap, W. (2019). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. 20, 123–133.
- Dewi Ratna Sari. (2022). Pengaruh Amenitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Margasatwa Semarang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(2), 80–90. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v18i2.217>
- Dimas, D. K., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal Manager*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.553>
- Fadillah, F., & Intisari Haryanti. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1457>
- Falah, S., & Subadi, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 3, 697–706. jurnal.stiatabalong.ac.id
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>
- Kadugede, K., & Kuningan, K. (2022). Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan E-ISSN: 2827-7961 (Online) P-ISSN: 2827-8143 (print) <https://journal.sinov.id/index.php/jurimbik>. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(2), 3–20.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Lumaya, N. V., Guampe, F. A., Kawani, F. B., & Kayupa, O. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Dan Budaya*, 4(1), 10–20. <https://doi.org/10.51700/manajemen.v4i1.550>
- Mohamad Bagus Chanif Muslim. (2022). Pengaruh Atraksi, Aktivitas, Amenitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Nusa Bali. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 178–191. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v18i3.237>
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin

- Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357–364. <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1752>
- Nurina, Bahtiar Efendi, E. C. N. (2024). *Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas, dan Daya Tarik terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Pesona Kumejing*. 4, 61–73.
- Pembuatan, S., Kecamatan, E., & Kabupaten, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 1(2), 82–93.
- Permadi, B., Berlian, E. P., Az-Zahra Firdausya, N., Yusuf, R., Garut, U., Perkantoran, A., Pajajaran, P., Cinta, I., & Bandung, B. (2024). Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Taman Satwa Cikembulan di Kabupaten Garut. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi (MRI)*, 2(2), 235–249. <https://doi.org/10.55606/mri.v2i2.2515>
- Prawira, S. A., & Pranitasari, D. (2020). Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas di Kereta Rel Listrik Jakarta. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1–15. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/1195>
- Pritami, I. F., & Syamsir. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 16215–16226.
- Putra, M. A., & Yanti, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i1.21>
- R. Mehta, C., & R. Patel, N. (2011). IBM SPSS Exact Tests. 2011, January. <http://www.spss.co.jp/medical/tutorial/04.html> ???
- Rinaldi, M., & Nanang Prayudyanto, M. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Transjabodetabek Dengan Metode Uji Asumsi Klasik Dan Uji Regresi Linear Berganda. *Seminar Nasional Ketekniksipilan*, 1(1), 2021.
- Roswirman, R., & Elazhari, E. (2022). Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru pada Era New Normal di SMK Swasta PAB 2 Helvetia. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 1(4), 316–333. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v1i4.139>
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, 13(1), 105–109. <https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7015>
- Sakir, I. M. (2019). Hubungan Personal Skill Wartawan Dengan Kualitas Berita Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Surat Kabar Harian Umum Sriwijaya Post Palembang. *Jurnal Inovasi*, 13(2), 73–86. <https://doi.org/10.33557/jurnalinovasi.v13i2.612>
- Sihabudin, Wibowo, D., Mulyono, S., Kusuma, J. W., Arofah, I., Ningsi, B. A., Saputra, E., Purwasih, R., & Syaharuddin. (2021). *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*.
- Suci, R. P., & Malang, U. W. (2023). *TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada RSI Unisma Kota Malang)*. 2, 980–988.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Syaputri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. *Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/JAPB*, 4(2), 1585–1599.
- Wagiyanto, E., & Farida, U. (2023). “Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.” *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 326–340.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>