



Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Amelia Fitri Andini^{*1}, Wisudani Rahmangingtyas²

^{1,2} Universitas Negeri Semarang, Indonesia

E-mail: ameliaandinifr@gmail.com

| Article Info | Abstract |
|--|--|
| Article History Received: 2026-02-05 Revised: 2026-03-10 Published: 2026-04-21 Keywords: <i>Employee Competence;</i> <i>Office Facilities;</i> <i>Work Discipline;</i> <i>Service Quality;</i> <i>Public Service.</i> | High quality public services are a key indicator of government performance in meeting the needs of the community. This study aims to analyze the influence of employee competence, office facilities, and work discipline on the quality of civil registration services at the Population and Civil Registration Office of Kudus Regency. A quantitative approach was used with primary data collected via a questionnaire from 116 respondents selected through incidental sampling based on an iterative formula. Data analysis using SPSS-26 included instrument validation, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing. The findings revealed that employee competence does not have a significant effect on service quality. However, office facilities and work discipline were found to have a positive and significant effect. Simultaneously, these three variables significantly influence service quality with a coefficient of determination of 0.865. The results of the coefficient of determination (R^2) analysis indicate a contribution of 86.5%, while the remaining 13.5% is influenced by other factors outside the research model. These findings indicate that improvements in service quality are more influenced by the availability of adequate office facilities and the implementation of good employee work discipline in providing services to the public. |
| Artikel Info Sejarah Artikel Diterima: 2026-02-05 Direvisi: 2026-03-10 Dipublikasi: 2026-04-21 Kata kunci: <i>Kompetensi Pegawai;</i> <i>Fasilitas Kantor;</i> <i>Disiplin Kerja;</i> <i>Pelayanan Publik.</i> | Abstrak Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator penting kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Dengan pendekatan kuantitatif dengan data primer melalui kuesioner dari 116 responden yang ditentukan secara <i>incidental sampling</i> berdasarkan rumus iterasi. Analisis data menggunakan SPSS-26 meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa kompetensi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Namun demikian, fasilitas kantor dan disiplin kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,865. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) memberikan kontribusi sebesar 86,5%, sedangkan sisanya sebesar 13,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan lebih dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas kantor yang memadai serta penerapan disiplin kerja pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. |

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud peran pemerintah dalam memenuhi hak sipil Masyarakat (Maryam, 2016). Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah (Juliarso, 2019). Penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila pelayanan publik yang diberikan berfokus dan mengutamakan kepentingan masyarakat (Novita et al., 2024). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk pemberian layanan yang optimal dan memenuhi

kebutuhan serta keinginan mereka. Konsekuensinya, orientasi pelayanan harus bertumpu pada kepentingan masyarakat agar penyelenggaraan pemerintahan dapat dikategorikan optimal (Novita et al., 2024). Indikator kualitas layanan sendiri tidak bersifat absolut, melainkan bergantung pada persepsi penerima layanan, masyarakat cenderung mengevaluasi berdasarkan benefit yang mereka rasakan secara langsung. Implikasinya, terciptanya kepuasan publik menjadi tujuan esensial karena masyarakat berperan sebagai pihak yang secara langsung menilai dan menentukan berhasil

tidaknya suatu layanan (KELIAT, 2020). Dengan demikian, derajat kepuasan tersebut pada akhirnya menjadi tolok ukur valid untuk mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Amba et al., 2023).

Esensi dari kualitas layanan sejatinya terletak pada seberapa kecil kesenjangan antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang mereka peroleh dari suatu layanan (Amba et al., 2023). Guna mengeksplorasi hal tersebut, penelitian ini berpijak pada teori SERVQUAL yang dicetuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini menawarkan perspektif bahwa kualitas layanan merupakan konsep multidimensional yang dapat diukur melalui lima indikator pokok. Pertama, tangible atau bukti fisik menjadi penting karena masyarakat cenderung menilai layanan dari aspek yang kasat mata. Kedua, reliability atau keandalan diperlukan agar publik merasa yakin terhadap konsistensi kinerja petugas. Ketiga, responsiveness atau daya tanggap menentukan seberapa cepat keluhan dan kebutuhan masyarakat terrespons. Keempat, assurance atau jaminan berperan dalam membangun kepercayaan publik terhadap kredibilitas petugas. Kelima, empathy atau empati menjadi fondasi terciptanya hubungan interpersonal yang positif, di mana masyarakat tidak hanya dilayani secara prosedural tetapi juga diperlakukan dengan penuh perhatian dan keramahan. Teori SERVQUAL, yang terdiri dari kelima dimensi tersebut, dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kelima dimensi tersebut menjadi aspek penting karena pelayanan menyangkut kepastian hukum dan kebutuhan administratif dasar masyarakat positif terhadap tingkat kepuasan, sekaligus mendorong terbentuknya loyalitas masyarakat (Anisa, 2025).

Kompetensi pegawai merepresentasikan spektrum kapasitas pegawai yang mencakup dimensi kognitif (pengetahuan), psikomotorik (kemampuan), afektif (nilai dan sikap), serta motivational (minat kerja) dalam menjalankan fungsi pelayanan. Sutrisno (2011) berargumentasi bahwa tingkat kompetensi yang memadai menjadi prasyarat terwujudnya profesionalisme dan akuntabilitas pegawai. Relevansi klaim tersebut tervalidasi melalui studi empiris (Dewi & Lilis, 2023) di lingkungan Kantor Kecamatan Paju Epat, yang mengonfirmasi bahwa kompetensi pegawai secara positif dan signifikan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam kajian manajemen sumber daya aparatur, disiplin kerja diposisikan sebagai determinan penting kualitas pelayanan publik di luar faktor kompetensi personal dan kelengkapan fasilitas. Secara konseptual, disiplin kerja merujuk pada tingkat ketaatan pegawai terhadap tiga pilar utama: ketentuan formal (peraturan), prosedur baku (standar), dan norma perilaku (etika organisasi). Rivai dan Sagala (2005) memberikan batasan bahwa disiplin kerja merupakan kapasitas karyawan untuk tunduk pada keseluruhan sistem regulasi kelembagaan. Indikator kedisiplinan yang optimal terefleksi melalui akuntabilitas individu dalam menyelesaikan mandat tugas. Lebih lanjut, karakter pelayanan yang tertib, presisi waktu, dan berorientasi tanggung jawab merupakan manifestasi dari tingginya tingkat disiplin aparatur. Pada gilirannya, konsistensi kualitas layanan dapat dipertahankan. Temuan Mirawati et al. (2024) di Kecamatan Petungkriyono memperkuat postulat tersebut dengan membuktikan adanya korelasi positif signifikan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

Salah satu institusi yang memegang peranan krusial dalam ekosistem pelayanan publik di Indonesia adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Lembaga ini mengemban tanggung jawab strategis dalam mengadministrasikan data kependudukan warganegara (Saputra, 2025). Cakupan layanan yang dihadirkan meliputi berbagai dokumen vital seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta pencatatan sipil (kelahiran dan kematian), surat keterangan pindah, hingga legalisasi arsip kependudukan.

Meskipun secara umum Dukcapil Kabupaten Kudus dinilai telah menjalankan tugasnya sesuai protokol yang berlaku, realitas di lapangan menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan layanan yang diterima. Temuan ini diperoleh melalui triangulasi sumber: observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan masyarakat pengguna layanan, serta analisis konten ulasan digital pada kanal Google Review. Dari proses identifikasi tersebut, terpetakan beberapa dimensi layanan yang dikeluhkan publik. Pertama, aspek ketepatan waktu, di mana penyelesaian dokumen kerap tidak sesuai janji. Kedua, aspek transparansi informasi, yang masih menyisakan kebingungan di kalangan masyarakat. Ketiga, aspek konsistensi kualitas respons petugas yang cenderung fluktuatif. Keempat,

aspek kenyamanan fasilitas fisik yang dirasakan kurang memadai dalam kondisi tertentu.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat dan juga penelusuran ulasan pengguna layanan menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi kependudukan secara umum telah berjalan cukup baik, walaupun masih ada terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan. Pada waktu tertentu, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak, waktu antrean pelayanan menjadi lebih lama. Selain itu, beberapa anggota masyarakat menyatakan bahwa ada ketidakjelasan informasi tentang persyaratan berkas pelayanan serta sikap pelayanan dari beberapa petugas yang dinilai masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini merefleksikan adanya kesenjangan antara capaian aktual dengan standar ideal pelayanan. Dengan demikian, upaya penyempurnaan secara berkelanjutan tetap diperlukan sebagai langkah strategis untuk mentransformasi layanan dari kategori "baik" menuju "sangat baik" atau "prima".

Adanya keluhan yang meskipun bersifat terbatas tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dukcapil Kabupaten Kudus tergolong baik, namun tetap memerlukan peningkatan secara berkelanjutan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa meskipun Dukcapil Kabupaten Kudus telah berhasil mencapai predikat layanan yang baik, pencapaian tersebut tidak boleh menimbulkan rasa puas diri. Esensi perbaikan berkelanjutan justru terletak pada kesadaran bahwa selalu ada ruang untuk meningkatkan kualitas hingga pada titik optimal yang mampu memuaskan seluruh lapisan masyarakat. (Amba et al., 2023) mengingatkan bahwa legitimasi kualitas layanan hanya dapat diberikan oleh masyarakat ketika kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi. Logika yang terkandung di dalamnya adalah bahwa residu ketidakpuasan sekecil apa pun menjadi sinyal adanya inefisiensi atau suboptimalitas layanan. Oleh karena itu, sebagaimana ditegaskan Pratiwi (2022), penerapan standar pelayanan yang konsisten menjadi keniscayaan dalam agenda peningkatan kualitas sektor publik.

Kajian empiris terdahulu mengenai kualitas pelayanan pada institusi Dukcapil di berbagai wilayah Indonesia telah cukup banyak dilakukan. Akan tetapi, mayoritas penelitian tersebut masih bersifat deskriptif dengan fokus pada evaluasi kualitas layanan secara umum, atau hanya menguji pengaruh parsial satu hingga dua variabel terhadap kualitas pelayanan. Penelitian

simultan tentang pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dukcapil tingkat kabupaten masih langka. Ini menandakan adanya *research gap* yang perlu dieksplorasi, terutama di Kabupaten Kudus.

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dukcapil Kudus, baik secara parsial maupun simultan. Hasilnya diharapkan berkontribusi secara teoretis bagi pengembangan administrasi perkantoran dan pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi praktis bagi Dukcapil Kudus dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Kudus. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi kependudukan. Karena jumlah pengguna layanan tidak diketahui secara pasti, oleh karena itu, penentuan sampel dilakukan melalui perhitungan iterasi dengan *margin error* 5%, yang menetapkan 116 orang sebagai responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *incidental sampling*, yakni memilih responden yang secara kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria penelitian (Daengs et al., 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner, wawancara, dan observasi. Kuisisioner disusun menggunakan (skala Likert 1-5). Pengukuran variable analisis data menggunakan SPSS-26 melalui beberapa tahapan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan untuk menguji ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Pengujian menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan standar validitas berdasarkan Sugiyono (2019), yaitu item

valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel 0,182 pada $\alpha = 0,05$.

Proses pengujian validitas membuahkan hasil positif, di mana seluruh item pada keempat variabel terbukti valid. Secara rinci, korelasi skor item-total untuk variabel kompetensi pegawai (X^1) memiliki nilai r hitung antara 0,767-0,882. Pada variabel fasilitas kantor (X^2) memiliki nilai r hitung antara 0,752-0,851, sementara variabel disiplin kerja (X^3) memiliki nilai r hitung antara 0,784-0,875. Variabel kualitas pelayanan (Y) sendiri memiliki rentang korelasi 0,731-0,895. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari nilai r tabel (0,182) sehingga hasil ini mengonfirmasi bahwa seluruh item indikator pada variabel dinyatakan valid dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

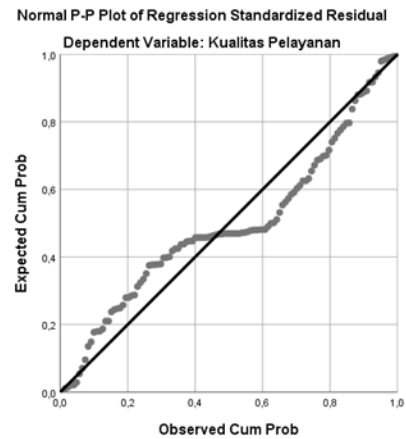
Guna menjamin keandalan instrumen penelitian, dilakukan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan Sugiyono (2019), suatu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai koefisien alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,70.

Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* total 0,989 (55 item) → reliabilitas sangat baik. Rincian: kompetensi pegawai (17 item) 0,969; fasilitas kantor (10 item) 0,943; disiplin kerja (15 item) 0,970; kualitas pelayanan (13 item) 0,965. Semua item memiliki konsistensi internal tinggi dan layak digunakan.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini merupakan prasyarat dalam analisis parametrik yang bertujuan memastikan bahwa data memenuhi asumsi kelayakan untuk digunakan dalam model regresi linear.



Gambar 1. Hasil Uji pada Grafik Normal P-Plot

Grafik Normal P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik residual tersebar mengikuti garis diagonal. Hal ini menegaskan bahwa data residual terdistribusi normal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolinearitas

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

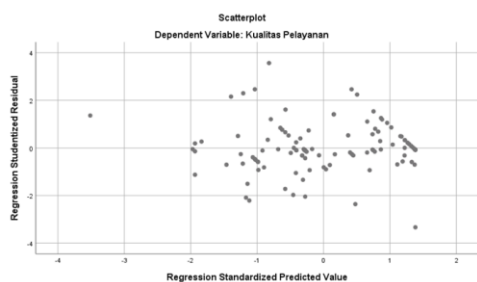
| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|----------|-----------|-------|
| Collinearity Statistics | | | |
| Model | | Tolerance | VIF |
| 1 | KP Total | 0,232 | 4,316 |
| | FK Total | 0,254 | 3,941 |
| | DK Total | 0,197 | 5,075 |

a. Dependen Variable: KP Total

Uji multikolinearitas menghasilkan nilai *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10 untuk seluruh variabel independen → memenuhi syarat regresi (tidak ada hubungan linear sempurna antarvariabel bebas). Model penelitian terbebas dari multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastitas

Untuk mendeteksi heteroskedastisitas, dilakukan pengamatan terhadap grafik *scatterplot* yang memplotkan ZPRED dan SRESID. Kriteria yang digunakan adalah jika titik-titik data menyebar tanpa pola yang jelas, maka model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heterkedastitas

Scatterplot menunjukkan persebaran titik data yang tidak beraturan di atas dan bawah nilai 0 pada sumbu Y, tanpa pola yang jelas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari heteroskedastisitas. Oleh karena itu, model telah memenuhi asumsi dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4. Analisis Regresi Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | |
|---------------------------|------------|-------|-------|-------|
| Unstandardized | | | | |
| Model | | B | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 0,707 | 0,336 | 0,738 |
| | KP Total | 0,081 | 1,400 | 0,164 |
| | FK Total | 0,422 | 4,465 | 0,000 |
| | DK Total | 0,487 | 7,219 | 0,000 |

a. Dependen Variable: KP Total

Berdasarkan tabel *Coefficients*, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

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

$$Y' = 0,707 + 0,081X_1 + 0,422X_2 + 0,487X_3$$

5. Uji Hipotesis

a) Uji T (Uji Parsial)

Tabel 3. Hasil Uji T

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|------------|-------|-------|
| Model | | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 0,336 | 0,738 |
| | KP Total | 1,400 | 0,164 |
| | FK Total | 4,465 | 0,000 |
| | DK Total | 7,219 | 0,000 |

a. Dependen Variable: KP Total

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat,

dengan kriteria penerimaan H_a apabila t hitung $>$ t tabel (1,981) atau signifikansi $<$ 0,05 (Imam Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini nilai t table sebesar 1,981. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan:

1. Kompetensi Pegawai: t hitung 1,400 ($<$ 1,981) dan sig. 0,164 ($>$ 0,05) $\rightarrow H_a$ ditolak. Kompetensi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (hubungan positif tetapi tidak signifikan).
2. Fasilitas Kantor: t hitung 4,465 ($>$ 1,981) dan sig. 0,000 ($<$ 0,05) $\rightarrow H_a$ diterima. Fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
3. Disiplin Kerja: t hitung 7,219 ($>$ 1,981) dan sig. 0,000 ($<$ 0,05) $\rightarrow H_a$ diterima. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

b) Uji F (Uji Simultan)

Tabel 4. Hasil Uji Simultan

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|-----------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| | Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regresion | 6962,6 | 3 | 2320,8 | 239,731 | ,000 ^b |
| | Residual | 1084,3 | 112 | 9,681 | | |
| | Total | 8046,9 | 115 | | | |

Uji simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 239,731 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai F tabel pada penelitian ini adalah 2,686. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila F hitung $>$ F tabel atau signifikansi $<$ 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan H_0 ditolak (Ghozali, 2021). Pengujian simultan membuktikan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan oleh F hitung $239,731 >$ F tabel 2,686 dan signifikansi $0,000 <$ 0,05.

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------|----------|---------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adj. R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,930a | ,865 | ,862 | 3,111 |

Selanjutnya hasil analisis pada tabel Model Summary, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,865. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 86,5% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja. Sementara itu, sisanya sebesar 13,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulannya, model regresi memiliki kemampuan sangat kuat dalam menjelaskan pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus

Bertolak belakang dengan hipotesis yang diajukan, hasil analisis membuktikan bahwa kompetensi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Kudus (sig. 0,164 > 0,05). Temuan ini menarik karena secara teoritis, kompetensi yang meliputi pengetahuan, kapabilitas teknis, sikap kerja, dan profesionalisme pegawai dipandang sebagai fondasi utama dalam memberikan layanan berkualitas. Akan tetapi, realitas empiris menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan tidak semata-mata bertumpu pada kompetensi individu pegawai.

Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, kompetensi pegawai tidak secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Faktor-faktor struktural seperti desain sistem pelayanan, alur prosedur administrasi, dan ketersediaan infrastruk-

tur pendukung ternyata memainkan peran yang lebih dominan dalam membentuk persepsi publik. Masyarakat pengguna layanan lebih memfokuskan penilaiannya pada indikator yang bersifat operasional, seperti kecepatan respons, ketepatan waktu penyelesaian dokumen, dan tingkat kemudahan prosedur yang harus ditempuh. Implikasinya, setinggi apa pun kompetensi yang dimiliki pegawai, kualitas layanan yang terpersepsikan tetap akan tersandera oleh efektivitas sistem yang melingkupinya.

Hasil penelitian ini tidak mereplikasi temuan Dewi dan Suryani (2023) yang mengonfirmasi pengaruh signifikan kompetensi pegawai terhadap kepuasan publik. Diskrepansi ini mengonfirmasi bahwa hubungan antara kompetensi dan kualitas pelayanan bersifat situasional, dipengaruhi oleh karakteristik unik organisasi, kompleksitas sistem layanan, serta profil dan ekspektasi masyarakat setempat.

2. Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus

Analisis statistik mengonfirmasi bahwa fasilitas kantor berkontribusi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Kudus (sig. 0,000; koefisien regresi 0,422). Angka ini menginterpretasikan bahwa setiap peningkatan kualitas fasilitas kantor akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan yang dipersepsikan masyarakat.

Signifikansi pengaruh ini dapat dijelaskan melalui realitas empiris di lapangan, di mana masyarakat pengguna layanan menaruh perhatian cukup besar pada kondisi fasilitas pendukung pelayanan. Ruang tunggu yang nyaman, kebersihan fasilitas kamar mandi, sistem antrian yang teratur, serta ketersediaan peralatan administrasi yang memadai menjadi determinan penting dalam membentuk pengalaman layanan masyarakat. Ketika elemen-elemen tersebut tersedia secara optimal, masyarakat merasa lebih dihargai dan nyaman, yang pada akhirnya meningkatkan penilaian mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Temuan ini memperkuat hasil riset Musdalifah dan Dewantara (2022) yang juga menemukan pengaruh positif signifikan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan. Logika yang mendasari adalah bahwa fasilitas kerja yang lengkap dan terpelihara tidak hanya meningkatkan kenyamanan publik, tetapi juga mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

3. Pengaruh Disiplin Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus

Data empiris menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan Dukcapil Kabupaten Kudus (sig. 0,000; nilai koefisien regresi = 0,487). Signifikansi pengaruh ini memiliki landasan operasional yang kuat, mengingat dimensi-dimensi disiplin kerja secara langsung bersinggungan dengan proses inti pelayanan publik. Pegawai yang disiplin dalam aspek waktu dan prosedural menciptakan alur kerja yang lebih prediktabel dan efisien, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan dengan waktu tunggu yang lebih singkat dan kepastian penyelesaian yang lebih terjamin.

Sebaliknya, kelalaian dalam menjaga disiplin kerja dapat memicu keterlambatan, ketidakkonsistenan layanan, dan pada akhirnya menurunkan tingkat kepercayaan publik. Mirawati et al. (2024) dalam penelitiannya mengonfirmasi pola serupa, bahwa institusi dengan tingkat kedisiplinan pegawai yang tinggi cenderung menghasilkan persepsi publik yang lebih positif terhadap kualitas layanan. Implikasinya, penguatan mekanisme pengawasan dan pembinaan disiplin menjadi instrumen penting dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan di sektor publik.

4. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus

Hasil uji F mengonfirmasi bahwa kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja secara bersama-sama

berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Kudus. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil sinergi berbagai faktor yang saling mendukung. Di lapangan, masyarakat menilai pelayanan secara menyeluruh mulai dari kemampuan pegawai memberikan informasi, ketersediaan fasilitas, hingga kedisiplinan pegawai. Ketika ketiga aspek tersebut berjalan seimbang dan saling melengkapi, kualitas pelayanan instansi pemerintah menjadi optimal. Sebaliknya, kelemahan pada salah satu faktor dapat menurunkan persepsi masyarakat terhadap layanan secara keseluruhan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian, hasil olah data menggunakan SPSS-26, diperoleh potret pengaruh masing-masing variabel terhadap kualitas pelayanan di Dukcapil Kabupaten Kudus. Kompetensi pegawai tercatat memiliki t hitung 1,400 dengan angka signifikansi 0,164 masih di atas ambang batas 0,05 sehingga dinyatakan tidak memberikan pengaruh yang berarti. Sementara itu, fasilitas kantor menunjukkan t hitung 4,465 dengan signifikansi 0,000, dan disiplin kerja mencatatkan t hitung 7,219 dengan signifikansi 0,000; kedua variabel ini terbukti memberikan kontribusi nyata. Ketika dioperasikan secara bersama-sama, ketiga variabel menghasilkan F hitung 239,731 (signifikansi 0,000) yang berarti model regresi layak digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan. Kemampuan prediksi model ini tergolong sangat kuat dengan nilai $R^2 = 0,865$, mengindikasikan bahwa 86,5% informasi yang terkandung dalam variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas. Sisanya sebesar 13,5% merupakan porsi yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian, seperti sistem pelayanan terintegrasi, kualitas prosedur, atau aspek kepemimpinan organisasi.

B. Saran

Dukcapil Kabupaten Kudus disarankan meningkatkan fasilitas kantor serta mengoptimalkan disiplin kerja pegawai untuk layanan yang lebih baik. Penelitian selanjutnya perlu mengkaji faktor lain seperti

sistem pelayanan, prosedur administrasi, kepemimpinan, dan teknologi informasi guna pemahaman yang lebih menyeluruh.

DAFTAR RUJUKAN

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN ALAHUTU KABUPATEN MALUKU TENGAH. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232239. <https://ejournalpolnam.ac.id/index.php/IAT/article/view/1805>
- Anisa, N. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERMEN MANIS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DISDUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG.
- Astri Novita, H., Setiawan, I., & Urahmah, N. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LIMPASU KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1).
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Daengs, A., Istanti, E., & Kristiawati, I. (2022). Peran Timelimenes Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction, Customer Loyalty Pt. Jne. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1).
- Dewi, R. A., & Lilis, S. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN PAJU EPAT KABUPATEN BARITO TIMUR. *Jurnal Mahasiswa Admnistrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6, 1536-1546. <https://doi.org/https://doi.org/Http://jurnal.stiatabalon.g.ac.id/index.php/JAPB>.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Juliarso, A. (2019). ANALISIS IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10, 19-28. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- KELIAT, M. B. (2020). ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO. (Doctoral Dissertation, UNIVERSITAS QUALITY).
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governancemelalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.34010/jipsi.v6i1.232>
- Mirawati, Khurniawan, A. W., & Wihadanto, A. (2024). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kedisiplinan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Pengkadan Kabupaten Kapuas Hulu. *Jurnal Ranah Research*, 6(4).
- Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Musdalifah, S., & Harpeni Dewantara, A. (2022). PENGARUH PENATAAN RUANG KANTOR MADRASAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KETATAUSAHAAN. *Jurnal Kependidikan*, 16(2). <https://doi.org/10.14376653>
- Novita, H. A., Setiawan, I., & Urahmah, N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1, 487-495. <https://ejournal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/423>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2005). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Saputra, R. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Muaro Jambi dalam memberikan layanan Administrasi Kependudukan (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS JAMBI).

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.