



Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Kusniranti¹, Edi Jusriadi², Nurianti HS³

Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, STIMI-YAPMI Makassar, Indonesia^{1,3}

Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, Indonesia²

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan Dukcapil, dengan penentuan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling dengan jumlah 68 responden dengan melihat kriteria tertentu. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh secara parsial dan simultan antara variable. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sedangkan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan secara simultan kompetensi sumber daya manusia dan kualitas publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi nilai kepuasan masyarakat yang di dapatkan. Implikasi pada penelitian ini mendorong Instansi pemerintah agar lebih fokus dalam memperhatikan kualitas pelayanan dan yang terpenting kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan masyarakatnya.

Kata Kunci: Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dilapangan menunjukkan fenomena, dimana ditemukan bahwa meskipun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Disdukcapil kabupaten pinrang mendapatkan nilai dengan kategori sangat baik dengan skor sebesar 97,56% pertahun 2024, namun masih ditemukan keluhan dari masyarakat terkait prosedur pelayanan yang kurang efektif, waktu tunggu yang

lama serta salah satu masalah yang paling mencolok terdapat indikasi maraknya praktik percaloan dalam pengurusan dokumen kependudukan, seperti pengurusan KTP, KK, dan lain sebagainya.

Dengan adanya kesenjangan mengenai masalah yang telah di jelaskan sebelumnya maka peran kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan kualitas pelayanan publik yang menjadi ujung tombak dalam perbaikan pelaksanaan pelayanan. Kompetensi yang dimaksud mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan integritas aparatur, dan kualitas pelayanan publik yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik juga menjadi penentu tingkat kepuasan masyarakat belum sepenuhnya terlaksana. Bisa dikatakan suatu keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan kompetensi aparatur yang terlibat di dalamnya. Kesenjangan antara kondisi yang ideal dan kondisi nyata inilah yang menjadi dasar penting dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutny pemilihan Objek Penelitian ini di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang karena memuat beberapa alasan. Yang pertama karena lembaga ini merupakan instansi pemerintah yang pelayanannya bersentuhan langsung dengan masyarakat, mengingat hampir segala data penting dari masyarakat diurus dan dikeluarkan dari instansi ini.

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara ketiga variable yang digunakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Pada penelitian ini variable Kompetensi Sumber Daya Manusia menggunakan teori *Iceberg Model Competency* yang dikembangkan oleh Spencer & Spencer, Kualitas Pelayanan Publik menggunakan teori *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), dan Kepuasan Masyarakat menggunakan teori IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada Permen PAN No. 14 Tahun 2017.

Penelitian ini juga merespon gap riset dari penelitian terdahulu dimana sebagian studi hanya mengambil pada satu variable Independen saja, yaitu kualitas pelayanan dan belum banyak yang mengaitkan secara langsung antara kompetensi SDM dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks instansi pelayanan publik yang berbasis data kependudukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengambilan kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik berbasis peningkatan kualitas aparatur.

TINJAUAN TEORI

Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Van Looy, Van Dierdonck, dan Gemmel, kompetensi merupakan karakteristik yang melekat pada individu dan memiliki keterkaitan erat dengan kinerja serta kualitas pribadi. Kompetensi mencakup keterampilan dalam bertindak maupun berperilaku yang mendukung pencapaian hasil kerja secara optimal (Fazlurahman, Afiah, dan ... 2021).

Teori yang digunakan pada variabel kompetensi sumber daya manusia dalam penelitian ini adalah *Iceberg Model Competency* yang dikembangkan oleh Spencer & Spencer. Menurut Spencer, kompetensi seseorang diibaratkan seperti gunung es. Bagian yang tampak di permukaan adalah pengetahuan dan keterampilan (*technical competency*), sedangkan bagian yang tidak terlihat, yang berada di bawah permukaan, adalah kompetensi perilaku (*behavioral competency*). Spencer & Spencer mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan yang dimiliki individu yang dapat meningkatkan kapasitas dalam melaksanakan tugas (dalam Khaer & Hidayati, 2023)

Kualitas Pelayanan publik

Kualitas pelayanan adalah hasil dari kemampuan atau keahlian yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada pengguna layanan yang telah menggunakan layanannya, dan jika pengguna merasa puas dan sesuai dengan harapan diberikan maka dapat dikatakan layanan tersebut berkualitas. Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu pada teori *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). *SERVQUAL* merupakan metode empiris yang digunakan oleh penyedia jasa untuk meningkatkan mutu layanan mereka.

Kepuasan masyarakat

Menurut Firmansyah dan Rosy, kepuasan masyarakat merupakan hasil dari persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Lufitasari, Saepudin, dan Kurniawati 2023). Kepuasan masyarakat tercermin dari respons atau sikap mereka setelah menerima hasil layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan tersebut bergantung pada kualitas hasil yang diperoleh dan dirasakan; semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Teori yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teori IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada Permen PAN No. 14 Tahun 2017.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Asosiatif dengan pendekatan Kuantitatif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang menjadi objek penelitian pada penelitian ini dengan masa waktu penelitian selama dua bulan. Jenis data yang digunakan bersifat kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Populasi yang ada pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah menggunakan layanan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, serta pengambilan sampel menggunakan rumus *Lemeshow* dengan metode *Purposive Sampling*. Dan teknik pengambilan dengan menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi

Metode analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tahapan analisis menggunakan Uji Instrumen Penelitian yaitu dengan uji validitas dan uji realibilitas, Uji Asumsi klasik dengan menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Dan analisis lanjutan menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS 26.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang adalah perangkat pemerintah daerah yang bertugas di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mengelola data kependudukan dan dokumen penting seperti KTP, Akta Kelahiran, Perpindahan Penduduk dan lain sebagainya.

Berdasarkan peraturan daerah dan perbup, Disdukcapil Kabupaten Pinrang telah diatur secara resmi melalui regulasi daerah untuk menata organisasi, tugas, dan fungsi demi memenuhi pelayanan administrasi kependudukan yang efektif sesuai kebutuhan masyarakat dan perkembangan sistem pelayanan publik. Beberapa aktivitas Disdukcapil Kabupaten Pinrang erkini termasuk program jemput bola, perekaman e-KTP dan forum komunikasi publik untuk memperkuat layanan kependudukan yang semakin terintegrasi dengan teknologi digital dan partisipasi masyarakat.

Karakteristik responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Profil responden		persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	44,12%
	Wanita	55,88%
Usia	17-25 tahun	54,41%
	26-30 tahun	16,18%
	31-40 tahun	13,24%
	41-50 tahun	7,35%
	51-60 tahun	8,82%

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Responden yang terlibat dalam penelitian ini didominasi oleh wanita sebesar 55,88% dan rentang usia terbanyak berasal dari responden yang berusia 17 hingga 25 tahun sebesar 54,41%.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang akurat dan sesuai dengan tujuan pengukuran. Instrumen yang tepat akan menghasilkan data yang valid. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Sebaliknya, apabila nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel, maka kuesioner dianggap tidak valid. Dalam penelitian ini, jumlah sampel sebanyak 68 responden. Namun pada uji Validitas menggunakan uji coba 30 responden sehingga nilai r tabel yang digunakan adalah 0,361.

Tabel 2. Uji Validitas Kompetensi Sumber Daya Manusia

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kompetensi SDM	P1	553	0,361	VALID
	P2	626		
	P3	522		
	P4	496		
	P5	652		
	P6	610		
	P7	624		
	P8	537		
Kualitas Pelayanan Publik	P1	559	0,361	VALID
	P2	513		
	P3	661		
	P4	551		
	P5	541		
	P6	563		
	P7	546		
	P8	488		
	P9	561		
	P10	505		
Kepuasan Masyarakat	P1	503	0,361	VALID
	P2	523		
	P3	496		
	P4	590		
	P5	563		
	P6	543		
	P7	693		
	P8	540		
	P9	493		
	P10	578		
	P11	537		
	P12	507		
	P13	604		
	P14	549		
	P15	499		
	P16	498		
	P17	540		

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa seluruh variable dalam penelitian dapat dikategorikan valid dan dapat digunakan pada penelitian ini.

Uji Realiabilitas

Tabel 3. Uji reliabilitas

N O	VARIABEL	Cronbach's Alpha	N of Items
1.	Kompetensi Sumber Daya Manusia (x1)	0.747	8
2.	Kualitas Pelayanan Publik (X2)	0,737	10
3.	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,849	17

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa seluruh variable dalam penelitian dapat dikatakan Realiabel, dan dapat digunakan pada penelitian ini.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari kuesioner memiliki distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini, analisis uji normalitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 dengan metode statistik Kolmogorov-Smirnov. Penentuan normalitas data didasarkan pada pedoman pengambilan keputusan, yaitu apabila nilai signifikansi (Sig) < 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal, sedangkan jika nilai Sig > 0,05 maka data dianggap berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas diperoleh melalui metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan penentuan nilai signifikansi dilakukan menggunakan Monte Carlo Sig. (2-tailed).

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.34592864
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.067
	Negative	-.127
Test Statistic		.127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.008 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.204 ^d
	99% Confidence Lower Bound	.193

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,204. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Pengujian ini dapat dilakukan dengan meninjau nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Gejala multikolinearitas dianggap terjadi apabila nilai VIF melebihi 10,0 dan nilai *tolerance* kurang dari 0,10. Sebaliknya, jika nilai VIF berada di bawah 10,0 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas. Berikut disajikan hasil pengolahan data yang diperoleh.

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Variable	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kompetensi SDM	0,971	1,030
Kualitas Pelayanan Publik	0,971	1,030

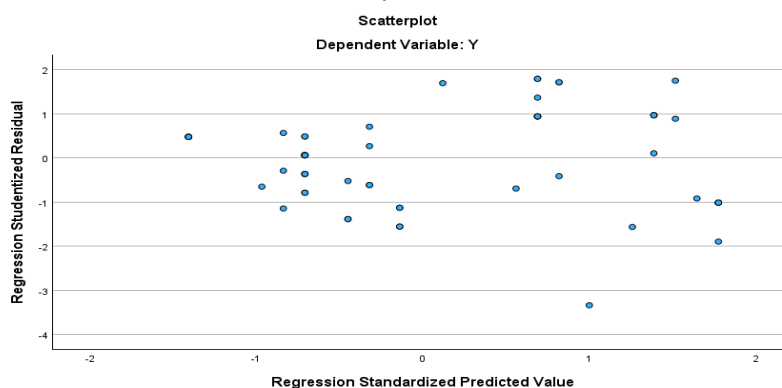
Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan tabel nilai *tolerance* untuk variabel X1 adalah 0,971 ($> 0,10$) dengan nilai VIF sebesar 1,030 ($< 10,0$). Sementara itu, variabel X2 memiliki nilai *tolerance* yang sama, yaitu 0,971 ($> 0,10$), dan nilai VIF sebesar 1,030 ($< 10,0$). Dengan demikian, hasil uji ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi terjadinya multikolinearitas pada model regresi yang digunakan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Pengujian ini dilakukan melalui metode *scatterplot*, dengan kriteria bahwa apabila titik-titik pada grafik membentuk pola teratur, seperti bergelombang, maka dapat diindikasikan adanya heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika titik-titik tersebut tersebar secara acak di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 6. Uji heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis *scatterplo* terlihat bahwa distribusi titik-titik residual tersebar secara acak dan tidak menunjukkan pola yang sistematis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Regrsi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Uji Regresi linear berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda diterapkan untuk mengukur sejauh mana variabel kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hasil pengujian regresi linier berganda disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	23.433	10.462		2.240	.029
	X1	.179	.226	.086	.791	.432
	X2	.967	.216	.487	4.487	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.9 maka didapatkan hasil sebagaia berikut.

- Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, variable kompetensi sumber daya manusia (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,179, nilai t-hitung sebesar 0,791, dan nilai signifikansi sebesar 0,432. Maka Kompetensi Sumber Daya Manusia tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai

belum tentu berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat, karena masyarakat lebih merasakan aspek pelayanan yang nyata secara langsung. Dengan demikian, peningkatan kompetensi perlu dibarengi dengan penguatan perilaku pelayanan dan sistem kerja yang efisien agar pengaruhnya lebih terasa.

- Hasil regresi menunjukkan bahwa variable Kualitas Pelayanan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,967, nilai t-4,487, dan nilai signifikansi 0,000. Maka Kualitas Pelayanan Publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan, keramahan, dan kejelasan informasi, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Pinrang.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji *t* digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pada penelitian ini, tingkat signifikansi yang diterapkan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$), dengan *n* merepresentasikan jumlah sampel dan *k* menunjukkan jumlah variabel independen yang dianalisis.

$$t - \text{tabel} = t(a/2 ; n-k-1)$$

$$= t(0,05/2 ; 68-2-1)$$

$$= 0,025 ; 65$$

$$= 1,997$$

Tabel 7. Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.433	10.462		2.240	.029
	X1	.179	.226	.086	.791	.432
	X2	.967	.216	.487	4.487	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji parsial (*t*) pada tabel 4.10 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Hasil uji *t* dari variable Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1) terhadap variable Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa nilai signifikansinya adalah 0,432 > 0,05 dan *t* hitung 0,791 < 1,997 *t* tabel. Berdasarkan hasil tersebut maka H1 ditolak atau variable Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1) tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap variable Kepuasan Masyarakat (Y)
- Hasil uji *t* dari varibel Kualitas Pelayanan Publik (X2) terhadap variable Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan nilai signifikansinya adalah 0,000 < 0,05 dan *t*

hitung $4,487 > 1,997$ t tabel. Berdasarkan hasil tersebut maka H2 diterima atau variable Kualitas Pelayanan Publik (X2) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variable Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji Simultan (Uji f)

Uji simultan (*F-test*) digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh simultan yang signifikan. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $> 0,05$ atau F hitung $< F$ tabel, maka dinyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan. Nilai F tabel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= f(k; n-k) \\
 &= f(2; 68-2) \\
 &= f(2; 66) \\
 &= 3,14
 \end{aligned}$$

Tabel 8. Uji Simultan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.494	2	64.247	11.326	.000 ^b
	Residual	368.727	65	5.673		
	Total	497.221	67			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Hasil uji f pada tabel 4.11 antara variable Kompetensi Sumber Daya manusia (X1) dan Kualitas Pelayanan Publik (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $11,362 > 3,14$ f tabel. Berdasarkan hasil tersebut maka H3 di terima atau varibel Kompetensi Sumber Daya manusia (X1) dan variable Kualitas Pelayanan Publik (X2) terdapat pengaruh simultan yang signifikan terhadap variable Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, semakin besar kemampuan variabel independen dalam memberikan informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen. Sebaliknya, nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kemampuan yang terbatas dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.508	.258	.236	2.382

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.12, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,258 atau setara dengan 25,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik secara bersama-sama mampu menjelaskan 25,8% variasi pada variabel kepuasan masyarakat. Sementara itu, sisanya sebesar 74,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis regresi, variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,179 dengan nilai signifikansi 0,432, yang menunjukkan tidak adanya pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena nilai $\text{sig} > 0,05$. Hasil temuan ini menunjukkan perbedaan dari penelitian terdahulu seperti pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Lufitasari et al. 2023) dan, (Putri dan Yuliyana 2023), yang menyatakan bahwa Kompetensi Sumber Daya manusia berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Temuan ini juga bertentangan dengan teori yang digunakan dalam variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1). Yaitu teori *Iceberg Model Of Competency* yang dikembangkan oleh Spencer & spencer(1993)(dalam Khaer dan Hidayati 2023) bahwa Kompetensi merupakan kemampuan yang melekat pada diri individu dan berperan dalam meningkatkan kapasitasnya untuk melaksanakan tugas secara efektif. Berdasarkan fakta dilapangan indikator yang ada pada teori yang digunakan, keseluruhannya sudah diterapkan dengan baik oleh Dukcapil Pinrang. Namun dengan hasil yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat maka hal ini menunjukkan bahwa di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang Kepuasan Masyarakat mungkin lebih ditentukan oleh factor lain seperti sistem pelayanan, teknologi informasi, atau kecepatan birokrasi daripada sekedar kompetensi sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,967 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Lempao et al. (2023) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil ini juga

mendukung teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 yaitu teori *SERVQUAL*. Yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) kelima dimensi ini berperan penting dalam membentuk pengalaman masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan. (Ryan, Cooper, dan Tauer 2013). Berdasarkan fakta di lapangan indikator yang digunakan untuk mengukur variable Kualitas pelayanan publik, sudah diterapkan dengan baik, dan juga terbukti bahwa kualitas pelayanan publik lebih memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakan layanan.

Berdasarkan hasil uji F pada regresi linear berganda, diperoleh nilai F hitung sebesar 11,326 dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1) dan Kualitas Pelayanan Publik (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Dukcapil. Hasil ini konsisten dengan penelitian terdahulu oleh (Lufitasari et al. 2023) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya kedua variable independen tersebut secara bersama-sama dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan masyarakat. Meskipun dalam uji parsial hanya kualitas pelayanan publik yang memiliki pengaruh signifikan, namun secara simultan, keberadaan kompetensi SDM tetap berkontribusi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian, hasil ini dapat menjelaskan fakta dilapangan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak bisa hanya bergantung pada satu aspek saja, tetapi harus diupayakan secara menyeluruh melalui peningkatan kompetensi SDM dan pembenahan sistem pelayanan publik.

KESIMPULAN

Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1) tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat . nilai koefisien regresi sebesar 0,179 dan nilai signifikansi sebesar $0,432 > 0,05$ menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai belum mampu memberikan pengaruh yang nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yang berarti hipotesis 1 dalam penelitian ini, yang menyatakan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh Terhadap Kepuasan masyarakat, dinyatakan di tolak. Kualitas Pelayanan Publik (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan koefisien regresi sebesar 0,967 dan nilai signifikansi 0,000. Ini menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan secara nyata dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat atas layanan yang diterima, yang berarti hipotesis 2 pada penelitian ini ,yang menyatakan bahwa Kualiatas Pelayanan Publik berpengaruh Terhadap

Kepuasan masyarakat, dinyatakan di terima. Secara simultan variable Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan hasil uji f yang menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$. Berarti dapat dikatakan kedua variable bebas tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi perubahan pada kepuasan masyarakat. Dan juga hipotesis 3 pada penelitian ini , yang menyatakan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh simultan Terhadap Kepuasan masyarakat, dinyatakan di terima.

UCAPAN TERIMA KASIH

Adanya penelitian ini peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada orang-orang yang menjadi alasan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik walau jauh dari kata sempurna, terutama kepada kedua orang tua peneliti yang menjadi satu alasan yang besar bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. dan peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih yang tulus bagi Dosen pembimbing yang selama ini dengan sabar membimbing hingga penelitian ini selesai, serta ucapan terima kasih kepada seluruh Dosen dan staff STIMI YAPMI Makassar yang selama ini membantu, mendidik, hingga mengarahkan untuk yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Fazlurahman, F., N. N. Afiah, dan ... 2021. "... Pengendalian Internal Pemerintah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Dengan Penatausahaan Aset Tetap" KRISNA: Kumpulan ... 2:1719-29.
- Khaer, Nisaul, dan Ulfa Hidayati. 2023. "Pengaruh Kompetensi, Prestasi Kerja, dan Pengalaman Kerja terhadap Pengembangan Karier Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan." BALANCA : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam 5(1):34-44. doi: 10.35905/balanca.v6i1.3655.
- Lufitasari, Suci, Aep Saepudin, dan Kurniawati Kurniawati. 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. doi: 10.35906/equili.v12i2.1519.
- Putri, Mia Cahyani, dan Wulan Yuliyana. 2023. "Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Dan Kompetensi Sdm Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang." Jurnal Pariwisata Bisnis Digital dan Manajemen 2(1):1-8. doi: 10.33480/jasdim.v2i1.3926.
- Ryan, Cooper, dan Tauer. 2013. "Kualiatas Pelayanan SERQUAL (service quality)." Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents 12-26.