

PENGARUH FASILITAS LAYANAN, KOMPETENSI PETUGAS DAN SISTEM PELAPORAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DINAS P3AP2KB (PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA) KABUPATEN PRINGSEWU

THE INFLUENCE OF OF SERVICE FACILITIES, OFFICER COMPETENCE AND REPORTING SYSTEMS ON SERVICE USER SATISFACTION OF THE P3AP2KB (EMPOWERMENT OF WOMEN PROTECTION OF CHILDREN OCCUPATION CONTROL AND FAMILY PLANNING) OFFICE OF PRINGSEWU DISTRICT

Asri Dwijayanti^{1*}, Ahmad Hudalil¹, Ahmaludin¹

¹Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

*Correspondence: asridwijayanti@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program-program yang berfokus pada pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Observasi menunjukkan bahwa fasilitas dan kompetensi pegawai masih perlu ditingkatkan, dan kekurangan sumber daya manusia menghambat efisiensi operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh fasilitas layanan, kompetensi petugas, dan sistem pelaporan terhadap kepuasan pengguna layanan Dinas P3AP2KB, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan guna mencapai tujuan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang lebih baik. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas P3AP2KB Kabupaten Pringsewu dari tanggal 10 Juni hingga 10 Juli 2024, dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini yang berjumlah 36 orang, dengan 35 responden sebagai sampel. Variabel bebas dalam penelitian ini meliputi Fasilitas Layanan (X1), Kompetensi Petugas (X2), dan Sistem Pelaporan (X3), sementara variabel terikat adalah Kepuasan Pengguna Layanan (Y). Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas P3AP2KB Kabupaten Pringsewu, dapat disimpulkan bahwa: (1) Fasilitas Layanan berpengaruh sebesar 59,5% terhadap Kepuasan Pengguna Layanan; (2) Kompetensi Petugas berpengaruh sebesar 61,2%; (3) Sistem Pelaporan berpengaruh sebesar 63,9%; dan (4) Fasilitas Layanan dan Kompetensi Petugas secara simultan berpengaruh sebesar 60,5% terhadap Kepuasan Pengguna Layanan.

Kata kunci: Fasilitas Layanan, Kompetensi Petugas, Sistem Pelaporan. Kepuasan Pengguna Layanan.

Abstract

The aim of this research is to determine plays a crucial role in improving community welfare through programs focused on women's empowerment and child protection. Observations indicate that the facilities and staff competence still need improvement, and a lack of human resources hinders operational efficiency. This study aims to examine the influence of service facilities, staff competence, and the reporting system on user satisfaction at the P3AP2KB office, as well as provide recommendations for improvements to achieve better outcomes in women's empowerment and child protection. This research was conducted at the P3AP2KB office of Pringsewu Regency from June 10 to July 10, 2024, using a descriptive quantitative approach. The study consisting of 36 individuals, with 35 respondents as the sample. The independent variables in this study include Service Facilities (X1), Staff Competence (X2), and the Reporting System (X3), while the dependent variable is User Satisfaction (Y). Based on the data analysis and hypothesis testing regarding the factors influencing User Satisfaction at the P3AP2KB office in Pringsewu Regency, it can be concluded that: (1) Service Facilities have an influence of 59.5% on User Satisfaction; (2) Staff Competence has an influence of 61.2%; (3) the Reporting System has an influence of 63.9%; and (4) Service Facilities and Staff Competence simultaneously influence User Satisfaction by 60.5%.

Keywords: Training, Work Environment, Performance.

PENDAHULUAN

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas pelayanan publik meningkatkan tuntutan kepada Dinas P3AP2KB untuk memberikan layanan yang lebih baik. Masyarakat tidak hanya menginginkan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga menginginkan layanan yang ramah, transparan, dan akuntabel. Hal ini memerlukan peningkatan dalam berbagai aspek, seperti fasilitas layanan, kompetensi petugas, dan sistem pelaporan (L.A Afifah, 2021).

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan adalah fasilitas layanan yang memadai; fasilitas ini tidak hanya mencakup sarana fisik seperti gedung dan peralatan, tetapi juga sistem teknologi informasi yang mendukung layanan. Di Kabupaten Pringsewu, kekurangan seperti ruang pelayanan yang tidak nyaman dan keterbatasan peralatan teknologi dapat mengurangi kepuasan pelanggan.

Dalam pelayanan publik, kompetensi petugas lebih penting daripada fasilitas. Petugas yang kompeten adalah mereka yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik dalam melayani masyarakat. Namun, seringkali ada petugas yang kurang terlatih atau tidak memahami prosedur pelayanan dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan layanan tidak cepat, tidak akurat, dan tidak memuaskan pengguna (Suryani dan Fernanda, 2023).

Sistem pelaporan yang baik sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan sistem pelaporan yang baik, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, saran, dan masukan. Namun, sistem pelaporan yang

ada di Dinas P3AP2KB Kabupaten Pringsewu masih perlu ditingkatkan. Masyarakat sering menghadapi masalah utama karena proses pelaporan yang rumit dan tindak lanjut yang lambat.

Keberhasilan layanan publik diukur melalui kepuasan pelanggan. Kualitas fasilitas, kemampuan petugas, dan efektivitas sistem pelaporan adalah beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan ini. Oleh karena itu, penting bagi Dinas P3AP2KB untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap ketiga komponen tersebut secara berkala. Sulit bagi Dinas untuk memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi jika tidak ada perbaikan yang berkelanjutan. Sebaliknya, pemerintah daerah memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan yang diberikan oleh Dinas P3AP2KB. Ini dapat dilakukan dengan memberikan anggaran yang memadai, memberikan pelatihan kepada staf, dan mengembangkan sistem teknologi informasi yang lebih baik. Kerjasama antara Dinas P3AP2KB dan pihak-pihak terkait, termasuk pemerintah daerah, sangat penting untuk memberikan layanan yang lebih baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna layanan di Dinas P3AP2KB Kabupaten Pringsewu dipengaruhi oleh fasilitas layanan, kompetensi petugas, dan sistem pelaporan. Dengan memahami bagaimana ketiga faktor ini berhubungan satu sama lain, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi Dinas P3AP2KB untuk memperbaiki layanan mereka.

Pelayanan yang baik dalam konteks pemberdayaan perempuan dan

perlindungan anak sangat penting untuk memastikan bahwa program-program yang dijalankan dapat mencapai tujuannya. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak adalah masalah yang sangat penting dan membutuhkan perhatian khusus dari berbagai pihak. Layanan yang baik diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

Dengan dasar ini, penelitian ini bertujuan untuk mendukung upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas P3AP2KB Kabupaten Pringsewu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk kebijakan dan program yang lebih efisien dan efektif yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam hal pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk, dan keluarga berencana.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis mengambil judul penelitian **"Pengaruh Fasilitas Layanan, Kompetensi Petugas dan Sistem Pelaporan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu"**

KAJIAN TEORI

Kepuasan pengguna bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kebutuhan dasar dan standar pengguna, adapun pengertian kepuasan pengguna menurut (Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, 2020) Kepuasan pengguna yaitu adalah terpenuhinya informasi pengguna terkait

dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi system. Sedangkan menurut Insap Santoso menyatakan bahwa pengertian kepuasan pengguna adalah merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud.

Zeithaml dan Bitner berpendapat bahwa apabila konsumen merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh pelayan dan ingin kembali menggunakan produk/jasa tersebut lagi maka itu disebut kepuasan pengguna. Day (dalam Tjiptono yang dikutip oleh Cut Putroe Yuliana di dalam skripsinya) berpendapat bahwa "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidakesesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai". Pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang atau sekelompok orang merasa senang atas kepuasan barang atau jasa yang telah digunakan.

Salah satu hal penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan). Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas.

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dengan

pesaing yang lainnya (Haryanto, 2013).

Fasilitas-fasilitas pelayanan persis seperti yang ada di rumah tangga, tidak seorangpun memikirkannya selama semua fasilitas bekerja dengan baik. Tetapi bila menyimpang dari seharusnya, fasilitas-fasilitas tersebut menjadi sangat penting dan menyita perhatian, bangunan dan fasilitas-fasilitasnya biasanya disusun secara jelek, sehingga mengurangi efisiensi operasi.

Fasilitas fisik dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Fisik nyata tercermin dengan indikator penggunaan peralatan dan teknologi dalam operasional.

Kompetensi menurut Wibowo dalam (Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, 2022) yang mengemukakan bahwa, "Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut." Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sebagai unggulan bidang tersebut. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan ditempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan

mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Menurut Altonie menjelaskan bahwa kompetensi adalah sebagai berikut : "suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut." Berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dalam kerja dengan menintegrasikan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, serta nilai-nilai pribadi berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam rangka pelaksanaan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu. Penelitian akan dilaksanakan pada tanggal 10 Juni sampai dengan 10 Juli 2024, dengan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bermaksud membuat pemaparan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), bersifat kuantitatif dimana penjelasannya bersifat objektif dengan menjelaskan pendekatan-pendekatan yang ada (L., 2014). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai pada Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu sebanyak 36 orang pegawai. sampel yang digunakan adalah 36 responden namun dikarenakan peneliti tidak termasuk kedalam sampel penelitian maka jumlah responden

dalam penelitian ini adalah 35 responden.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang diperlukan adalah :

Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung tanpa perantara orang atau lembaga lain sebagai pihak ketiga. Data primer ini diperoleh dengan menebar instrumen penelitian berupa kuisisioner kepada responden.

Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh melalui orang lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan..

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini maka teknik-teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Observasi.

Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap hal – hal yang diteliti, meliputi komunikasi

internal, pelatihan dan kinerja pegawai yang terjadi secara faktual di lokasi penelitian.

b. Kuesioner / angket.

Yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang dibagikan pada responden, untuk memperoleh informasi tentang hal - hal yang ia ketahui.

Metode Analisis

Penelitian yang dilaksanakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, jenis penelitian ini adalah penelitian yang bermaksud membuat pemaparan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat – sifat populasi tertentu yang digambarkan melalui angka-angka atau gambar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh data pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pengguna Layanan sebagai berikut :

Tabel 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21,996	6,799		3,235	0,002
¹ X1	0,499	0,235	0,308	2,123	0,040

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 20 didapat perhitungan pada Fasilitas Layanan (X1) diperoleh nilai thitung sebesar 2,123 sedangkan nilai ttabel dengan dk (dk=35-4=31) adalah 1,695 jadi thitung (2,123 > ttabel (1,695) dan nilaisig (0,04) < alpha

(0,05) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga di simpulkan bahwa Fasilitas Layanan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y) Kantor Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan

Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu.

maka diperoleh koefisien Determinasi Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Pengguna Layanan adalah sebagai berikut :

Berdasarkan data hasil penelitian,

Tabel 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,137 ^a	0,612	0,014	4,801

a. Predictors: (Constant), X2

Koefisien Determinasi (KD) = R² = 0,612=61,2%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi Petugas (X2) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) pada Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu sebesar 61,2%. sedangkan sisanya dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Pengaruh Koordinasi (X1), Kompetensi Petugas (X2) dan Sistem Pelaporan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X1,x2, & X3) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil nya sebagai berikut:

Tabel 3

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17,230	9,897		1,741	0,089
1 X1	0,445	0,279	0,274	1,593	0,612
X2	0,639	0,229	0,091	0,606	0,548
X3	0,565	0,281	0,040	0,232	0,818

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa: $Y = 17,230 + 0,445 X1 + 0,639 X2 + 0,565 X3$. Jika jumlah Fasilitas Layanan

naik sebesar satu satuan maka Kepuasan Pengguna Layanan akan meningkat sebesar 0,445 satu satuan atau dalam nilai persentase sebesar 44,5 %. Jika jumlah Kompetensi Petugas naik satu satuan maka Kepuasan Pengguna Layanan akan berkurang sebesar 0,639 satu satuan atau dalam nilai persentase sebesar 63,9%. Jika

jumlah Sistem Pelaporan naik satu satuan maka Kepuasan Pengguna Layanan akan berkurang sebesar 0,565 satu satuan atau dalam nilai persentase sebesar 56,5%.

Berdasarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari nilai beta. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Petugas (X2), merupakan faktor yang paling dominan di antara faktor Kompetensi Petugas (X2) Fasilitas Layanan (X1) dan Sistem Pelaporan (X3) yang berpengaruh terhadap Kinerja (Y) karena diperoleh nilai beta sebesar 0,639 atau 63,9%

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa ada pengaruh signifikan dari variabel Fasilitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu. Hal ini didukung oleh nilai t hitung Kepuasan Pengguna Layanan sebesar 2,123, dan selanjutnya diperkuat dengan nilai Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,595=59,5\%$. Yang artinya variabel Fasilitas Layanan (X1) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) pada Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu sebesar 59,5%.

Pada hasil pengujian yang telah dilakukan pada pengaruh signifikan dari variabel Kompetensi Petugas (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu. Hal ini

didukung oleh nilai t hitung Kepuasan Pengguna Layanan sebesar 1,910, dan selanjutnya diperkuat dengan nilai Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,612=61,2\%$. Yang artinya variabel Kompetensi Petugas (X2) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) pada Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu sebesar 61,2%.

Selanjutnya pada hasil pengujian yang telah dilakukan pada pengaruh signifikan dari variabel Sistem Pelaporan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu. Hal ini didukung oleh nilai t hitung Kepuasan Pengguna Layanan sebesar 1,921, dan selanjutnya diperkuat dengan nilai Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,639=63,9\%$. Yang artinya variabel Sistem Pelaporan (X3) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) pada Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu sebesar 63,9%.

Berikutnya berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa ada terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Fasilitas Layanan, Kompetensi Petugas dan Sistem Pelaporan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan pada pegawai Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu. Hal ini dibuktikan dengan

diperoleh nilai f hitung sebesar 3,603, dan diperkuat oleh nilai koefisien determinan R Squares sebesar 0,638 artinya variabel Koordinasi (X1), dan Fasilitas Layanan (X2) mempengaruhi Kinerja (Y) sebesar 60,5% dan sisanya 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, mengenai faktor-faktor (Fasilitas Layanan, Kompetensi Petugas Dan Sistem Pelaporan) yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan (Y) Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu. Maka dapat ditarik kesimpulan Dari hasil analisa kuantitatif menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Layanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y) pada Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu sebesar 59,5%. Pengujian yang kedua variabel Kompetensi Petugas (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y) pada Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu sebesar 61,2%. Pengujian yang kedua variabel Sistem Pelaporan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y) pada Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu sebesar 63,9%. Pengujian pada

hipotesis ketiga yaitu menunjukkan bahwa Koordinasi (X1) dan Fasilitas Layanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y) pada Dinas P3AP2KB (Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) Kabupaten Pringsewu dengan sebesar 60,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- L., M. (2014). *Metode penelitian kualitatif*.
- L.A Afifah, S. S. dan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3.
- Suryani dan Fernanda. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi

Kesehatan Daerah (SIKDA) Generik
Dalam Meningkatkan Pelayanan
Rawat Jalan Di Puskesmas Rawat
Inap Ciranjang. *Jurnal Ilmiah Perakam
Dan Informasi Kesehatan Imelda
(JIPIKI)*, 8.