

Pengaruh *Service Attitude*, *Human Competency*, dan *Service Facility Support* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pengawas Obat dan Makanan di Belitung

Viona Anisa Nurjannah¹, Subarjo²

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Korespondensi penulis: Viona Anisa Nurjannah

Email: viona.nurjannah@gmail.com¹, subarjo@mercubuana-yogya.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service attitude*, *human competency*, dan *service facility support* terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Badan Pengawas Obat dan Makanan di Belitung. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert lima poin. Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Uji asumsi klasik membuktikan bahwa data terdistribusi normal serta model regresi terbebas dari masalah multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *service attitude* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pengawas obat dan makanan di belitung, (2) *human competency* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pengawas obat dan makanan di belitung, dan (3) *service facility support* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pengawas obat dan makanan di Belitung.

Kata kunci: *service attitude*, *human competency*, *service facility support*, kepuasan masyarakat, pelayanan publik

Abstract

This study aims to analyze the influence of service attitude, human competency, and service facility support on public satisfaction with the services provided by the Food and Drug Supervisory Agency (BPOM) in Belitung. Data were collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents who had utilized BPOM services. The sampling technique employed was non-probability sampling, and the measurement scale used was a five-point Likert scale. The results of the instrument testing indicated that all questionnaire items were valid and reliable. Furthermore, the classical assumption tests demonstrated that the data were normally distributed and that the regression model was free from multicollinearity and heteroscedasticity problems. The findings revealed that: (1) service attitude has a positive and significant effect on public satisfaction with the services provided by BPOM in Belitung; (2) human competency has a positive and significant effect on public satisfaction with the services provided by BPOM in Belitung; and (3) service facility support has a positive and significant effect on public satisfaction with the services provided by BPOM in Belitung.

Keywords: *service attitude*, *human competency*, *service facility support*, public satisfaction, public service

Pendahuluan

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) merupakan lembaga pemerintah nonkementerian yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017, BPOM memiliki fungsi antara lain penyusunan kebijakan nasional di bidang pengawasan obat dan makanan, pelaksanaan kebijakan pengawasan sebelum dan selama produk beredar, koordinasi pelaksanaan pengawasan, serta pemberian bimbingan teknis kepada pelaku usaha dan masyarakat (Pemerintah Republik Indonesia, 2017). Dalam menjalankan tugasnya, BPOM juga mengacu pada berbagai regulasi teknis, termasuk Peraturan BPOM yang mengatur standar, prosedur, serta mekanisme pengawasan obat dan makanan guna menjamin keamanan, mutu, dan manfaat produk bagi masyarakat.

Sebagai perpanjangan tangan BPOM di daerah, BPOM di Belitung memiliki peran strategis dalam pelaksanaan tugas pengawasan di tingkat regional. BPOM di Belitung merupakan unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan pengawasan obat dan makanan di wilayah Kabupaten Belitung dan Kabupaten Belitung Timur. Berdasarkan Peraturan BPOM Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan BPOM, BPOM di Belitung memiliki fungsi pelaksanaan pemeriksaan, pengujian laboratorium, penindakan terhadap pelanggaran, serta pelayanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat (PerBPOM, 2018). Dengan demikian, BPOM di Belitung tidak hanya berperan sebagai pengawas, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, pelaku usaha, dan pemangku kepentingan lainnya.

Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai sikap atau penilaian yang dibentuk oleh masyarakat dengan harapan yang dimilikinya terhadap pelayanan instansi (Agung et al., n.d.). Kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui saran dan kritik yang diberikannya penerima pelayanan (Rochmah & Rosy, 2022a). Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Harisjati, 2022). Dalam perspektif regulasi, konsep kepuasan masyarakat sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Undang-undang tersebut juga menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan publik, salah satunya melalui survei kepuasan masyarakat sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan (Pemerintah Republik Indonesia, 2012).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, di antaranya adalah *service attitude*, *human competency*, dan *service facility support*. *Service Attitude* atau sikap pelayanan adalah perilaku aparatur dalam

memberikan layanan kepada masyarakat yang ditunjukkan melalui keramahan, kejelasan informasi, serta kesediaan membantu masyarakat secara cepat dan tepat (Hardiyansyah, 2018). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh interaksi antara petugas dan masyarakat, yang mencerminkan sikap pelayanan aparatur dalam memberikan layanan (Tri Nugraha et al., 2024). *Service Attitude* yang kurang responsif dalam memberikan pelayanan dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, khususnya dalam aspek kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan (Hildawati, 2021). Hasil studi menunjukkan bahwa dimensi yang berkaitan dengan sikap pelayanan, seperti *responsiveness* dan *empathy*, memiliki peran penting dalam membentuk kualitas pelayanan publik (Liestyanti & Prawiraatmadja, 2021a). Kajian yang berbeda mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan kinerja aparatur, yang secara tidak langsung memediasi hubungan antara sikap individu dengan kualitas pelayanan (Achmad Syukri et al., 2025).

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terhadap pelayanan adalah *human competency* atau kompetensi sumber daya manusia. Menurut Stephen P. Robbins yang dikutip dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia, kompetensi merupakan kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan (Syafuruddin et al., 2023). Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, di mana peningkatan kompetensi aparatur mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah (Ernawati et al., 2025). Pendapat ini diperkuat dengan hasil studi menunjukkan bahwa kompetensi yang baik memungkinkan aparatur memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, sehingga meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang diberikan (B. Yolanda et al., 2024). Hasil yang berbeda menjelaskan bahwa *human competency* tidak menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Hasil studi menyatakan bahwa *human competency* berperan hanya sebagai pondasi pendukung bukan sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Erviana et al., 2026).

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adalah *service facility support*. Secara konseptual, *service facility support* atau fasilitas pendukung pelayanan merupakan bagian dari dimensi *tangible* dalam kualitas layanan, yang mencerminkan bukti fisik yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat (A. Parasuraman et al., 1988). Fasilitas yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat menjadi hambatan dalam proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat (Santoso & Martini, 2026). Hasil studi menemukan bahwa *service facility support* di

instansi pemerintah berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, peningkatan kualitas fasilitas pendukung pelayanan, baik dari segi fisik maupun lingkungan kerja, dapat mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Sulaksono, 2021). Hasil studi terbaru menemukan bahwa bahwa *Service Facility Support* berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, dan kelengkapan sarana pendukung terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Sihombing et al., 2025). Hasil yang berbeda menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh *service facility support*, tetapi juga oleh faktor lain seperti sistem pelayanan, digitalisasi, dan kejelasan prosedur (Syauqi & Tumanggor, 2025). Hasil studi ini menunjukkan bahwa pengaruh *Service Facility Support* terhadap kepuasan masyarakat bersifat tidak langsung dan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain dalam sistem pelayanan public (Ardiasih et al., 2024).

Mendasarkan pada fenomena tersebut dan *gap research* dari studi sebelumnya menjadi peluang bagi peneliti untuk melakukan kajian lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh *service attitude*, *human competency*, dan *Service Facility Support* terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Badan Pengawas Obat dan Makanan di Belitung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi BPOM di Belitung dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong kesadaran dan partisipasi pelaku usaha dalam mendaftarkan produk mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research* untuk menganalisis pengaruh *service attitude*, *human competency*, dan *service facility support* terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM Belitung. Lokasi penelitian dipilih karena BPOM Belitung memiliki peran strategis dalam pengawasan obat dan makanan serta berinteraksi langsung dengan masyarakat melalui berbagai layanan publik. Data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan BPOM Belitung dan Belitung Timur, serta data sekunder yang bersumber dari dokumen kelembagaan, regulasi, buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan teknik *purposive sampling*, yaitu masyarakat berusia minimal 17 tahun yang pernah menggunakan layanan BPOM Belitung dalam enam bulan terakhir (Sugiyono, 2021; Mulyadi, 2013; Sari et al., 2022).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis *Google Form* yang disebarluaskan secara daring melalui media sosial seperti WhatsApp dan Instagram. Instrumen penelitian mengukur empat variabel utama, yaitu *service attitude*, *human competency*, *service facility support*, dan kepuasan masyarakat dengan menggunakan

skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Indikator setiap variabel disusun berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, meliputi aspek keramahan, kompetensi petugas, kualitas fasilitas pelayanan, serta tingkat kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap layanan yang diterima (Parasuraman et al., 1988; Spencer & Spencer, 1993; Tjiptono, 2019).

Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif dan inferensial. Sebelum pengujian hipotesis, instrumen diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan model memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator (BLUE)*. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda, uji *t* untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen, uji *F* untuk menguji pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPOM Belitung (Ghozali, 2018; Heale & Twycross, 2015; Putri Noor Ramayanti et al., 2024)

Hasil dan Diskusi

Profil Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia melalui Unit Pelaksana Teknis, yaitu BPOM di Belitung. Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia melalui BPOM di Belitung merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pengawasan obat dan makanan guna menjamin keamanan, mutu, dan khasiat produk yang beredar di masyarakat. BPOM di Belitung sebelumnya bernama Loka POM di Kabupaten Belitung yang resmi berdiri pada tahun 2018 dan berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 28, Kelurahan Pangkal Lalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

BPOM di Belitung memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, seperti pelayanan informasi dan pengaduan, sertifikasi, pengawasan sarana distribusi, serta pengawasan produk obat dan makanan. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, instansi berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui sikap pelayanan pegawai (*service attitude*), kompetensi sumber daya manusia (*human competency*), serta fasilitas pendukung pelayanan (*service facility support*) guna menciptakan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Profil Responden

Berdasarkan hasil penelitian, profil pengguna layanan BPOM di Belitung didominasi oleh perempuan (77,0%) dan berada pada rentang usia 21-30 tahun (56,0%), yang menunjukkan tingginya partisipasi kelompok usia produktif dalam pemanfaatan layanan. Dari aspek pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan S1/Sarjana (47,0%), sedangkan berdasarkan pekerjaan didominasi oleh Aparatur Sipil Negara

(30,0%) dan pegawai swasta (29,0%). Jenis layanan yang paling banyak dimanfaatkan adalah layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) sebesar 25,0%, diikuti layanan pengaduan masyarakat (20,0%) serta sertifikasi dan perizinan (19,0%). Selain itu, sebagian besar responden telah menggunakan layanan sebanyak 2–3 kali (50,0%), yang mengindikasikan adanya pengalaman dan keterlibatan yang cukup baik dalam memanfaatkan layanan BPOM di Belitung.

Pengujian Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi (p)	Keterangan
<i>Service Attitude</i>	X1.1	0,939	0,195	0,000	Valid
	X1.2	0,919	0,195	0,000	Valid
	X1.3	0,925	0,195	0,000	Valid
	X1.4	0,930	0,195	0,000	Valid
	X1.5	0,926	0,195	0,000	Valid
<i>Human Competency</i>	X1.6	0,954	0,195	0,000	Valid
	X1.7	0,913	0,195	0,000	Valid
	X2.1	0,943	0,195	0,000	Valid
	X2.2	0,946	0,195	0,000	Valid
<i>Service Facility Support</i>	X2.3	0,917	0,195	0,000	Valid
	X2.4	0,890	0,195	0,000	Valid
	X2.5	0,926	0,195	0,000	Valid
	X2.6	0,937	0,195	0,000	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y.1	0,945	0,195	0,000	Valid
	Y.2	0,920	0,195	0,000	Valid
	Y.3	0,911	0,195	0,000	Valid
	Y.4	0,936	0,195	0,000	Valid
	Y.5	0,940	0,195	0,000	Valid
	Y.6	0,921	0,195	0,000	Valid

Sumber: Data Primer

Berdasarkan hasil tabel uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pada variabel *service attitude* (X1), *human competency* (X2), *service facility support* (X3) dan kepuasan masyarakat (Y) dinyatakan valid, karena semua item digunakan dalam penelitian memiliki r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,195 serta nilai signifikansi < 0,05.

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada instrumen penelitian dengan menggunakan teknik *cronbach's Alpha* ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 2. Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Service Attitude</i>	0,960	0,60	Reliabel
<i>Human Competency</i>	0,955	0,60	Reliabel
<i>Service Facility Support</i>	0,937	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,968	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *cronbach's Alpha* > 0,60 dinyatakan reliabel, yang artinya instrumen penelitian memiliki hasil yang konsisten dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov* ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,26667570
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,079
	<i>Positive</i>	,037
	<i>Negative</i>	-,079
<i>Test Statistic</i>		,079
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,125 ^c
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

Sumber: Data Primer

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *one-sample KolmogorovSmirnov* pada tabel 3, diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,125 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian tersebar atau terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menggunakan model regresi ditunjukkan pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Coefficients			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Service Attitude	0,267	3,745
	Human Competency	0,143	6,985
	Service Facility Support	0,147	6,803

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki *Variance Inflation Factor* (VIF) dibawah 10 serta nilai tolerance lebih besar dari 0,10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbatas dari masalah multikolinearitas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Variabel	Sig.
1	Service Attitude	0,055
	Human Competency	0,061
	Service Facility Support	0,300

Sumber: Data Primer Diolah

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser diperoleh nilai signifikansi dengan *service attitude* sebesar 0,55, *human competency* sebesar 0,061, dan *service facility support* 0,300. Dengan demikian seluruh nilai signifikansi lebih besar dari $p > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa penelitian tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Penilaian Terhadap *Service Attitude* Penilaian responden terhadap *service attitude* yang terdiri dari 5 indikator yaitu keramahan, kesopanan, responsivitas, empati, dan profesionalisme dianalisis menggunakan *mean* aritmatika dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Penilaian Terhadap Service Attitude

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Petugas bersikap ramah dalam melayani	4,11	Setuju
2	Petugas menggunakan bahasa yang sopan dan santun	4,05	Setuju
3	Petugas tanggap terhadap keluhan	4,04	Setuju

4	Petugas memahami kebutuhan pengguna layanan	4,00	Setuju
5	Petugas bekerja sesuai prosedur pelayanan	4,04	Setuju
Total		4,05	Setuju

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa secara rata-rata penilaian responden terdapat pernyataan pada variabel *service attitude* adalah setuju, artinya *service attitude* pegawai BPOM di Belitung dinilai sudah efektif. Rata-rata penilaian tertinggi pada keramahan, sedangkan rata-rata terendah mengenai petugas memahami kebutuhan pengguna layanan.

Penilaian Terhadap *Human Competency*

Penilaian responden terhadap *human competency* yang terdiri dari 4 indikator yaitu pengetahuan, sikap kerja, kemampuan analitis, dan kemampuan interpersonal dianalisis menggunakan *mean* aritmatika dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Penilaian Terhadap *Human Competency*

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Petugas memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang kerja	3,98	Setuju
2	Petugas menunjukkan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas	4,12	Setuju
3	Petugas mampu menganalisis permasalahan dan memberikan solusi secara tepat	4,03	Setuju
4	Petugas menyampaikan informasi mudah dipahami	3,92	Setuju
Total		4,01	Setuju

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa secara rata-rata penilaian responden terdapat pernyataan pada variabel *human competency* adalah setuju. Rata-rata penilaian tertinggi pada petugas menunjukkan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, sedangkan rata-rata terendah mengenai petugas menyampaikan informasi mudah dipahami.

Penilaian Terhadap *Service Facility Support*

Penilaian responden terhadap *human competency* yang terdiri dari 4 indikator yaitu ketersediaan fasilitas (*availability of facilities*), kondisi fasilitas (*condition of facilities*), kenyamanan fasilitas (*comfort*), dan kemudahan akses (*accessibility*) dianalisis menggunakan *mean* aritmatika dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Penilaian Terhadap *Human Service Facility Support*

No	Pernyataan	Mean	Kategori
----	------------	------	----------

1	Tersedianya fasilitas pelayanan yang lengkap	4,05	Setuju
2	Fasilitas dalam kondisi baik dan layak digunakan	4,09	Setuju
3	Lingkungan pelayanan yang kondusif	4,10	Setuju
4	Lokasi pelayanan mudah diakses	4,05	Setuju
Total		4,07	Setuju

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa secara rata-rata penilaian responden terdapat pernyataan pada variabel *service facility support* adalah setuju, artinya *service facility support* pegawai BPOM di Belitung dinilai sudah baik. Rata-rata penilaian tertinggi pada lingkungan pelayanan yang kondusif, sedangkan rata-rata terendah mengenai tersedianya fasilitas pelayanan yang lengkap dan lokasi pelayanan mudah diakses.

Penilaian Terhadap Kepuasan Masyarakat

Penilaian responden terhadap kepuasan masyarakat yang terdiri dari 6 indikator yaitu kesesuaian harapan dengan pelayanan (*expectation conformity*), persepsi terhadap kualitas pelayanan (*perceived service quality*), tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kepercayaan terhadap pelayanan (*trust*), minat menggunakan kembali layanan (*reuse intention*), dan kesediaan merekomendasikan (*recommendation intention*) dianalisis menggunakan mean aritmatika dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Penilaian Terhadap Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan	4,08	Setuju
2	Pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik	4,11	Setuju
3	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan	4,09	Setuju
4	Saya percaya terhadap kualitas pelayanan	4,05	Setuju
5	Saya bersedia menggunakan layanan kembali	4,01	Setuju
6	Saya merekomendasikan layanan kepada orang lain	4,07	Setuju
Total		4,07	Setuju

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa secara rata-rata penilaian responden terdapat pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat adalah setuju, artinya kepuasan masyarakat pegawai BPOM di Belitung dinilai sudah baik. Rata-rata penilaian tertinggi pada Pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik, sedangkan rata-rata terendah mengenai saya bersedia menggunakan layanan kembali.

Analisis Inferensial

Uji Regresi Linier Berganda

Hasil dari Analisis Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	,523	,618		,846	,400
	<i>Service Attitude</i>	,164	,054	,139	3,061	,003
	<i>Human Competency</i>	,666	,087	,476	7,665	,000
	<i>Service Facility Support</i>	,604	,094	,394	6,431	,000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat*

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda maka diketahui nilai konstanta serta koefisien regresi dinyatakan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi X1 *service attitude* sebesar 0,164 menunjukkan bahwa variabel *service attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Koefisien regresi X2 *human competency* sebesar 0,666 menunjukkan bahwa variabel *human competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Koefisien regresi X3 *Service Facility Support* sebesar 0,604 mengindikasikan bahwa variabel *service facility support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Hipotesis Dengan Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh *service attitude*, *human competency*, dan *Service Facility Support* kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung.

Tabel 11. Hasil Uji t

<i>Coefficients</i>					
Model		<i>t</i>	<i>Sig.</i>	Keterangan	Kesimpulan
1	<i>(Constant)</i>	,846	,400		
	<i>Service Attitude</i>	3,061	,003	$p < 0,05$	Ha1 diterima
	<i>Human Competency</i>	7,665	,000	$p < 0,05$	Ha2 diterima
	<i>Service Facility Support</i>	6,431	,000	$p < 0,05$	Ha3 diterima

a. *Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat*

Sumber: Data Primer Diolah Berdasarkan

1. Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis 1 menunjukkan bahwa H_0 1 ditolak dan H_a 1 diterima, sehingga disimpulkan bahwa *service attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung.

2. Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis 2 menunjukkan bahwa H_02 ditolak dan H_{a2} diterima, sehingga disimpulkan bahwa *human competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung.
3. Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis 3 menunjukkan bahwa H_03 diterima dan H_{a3} ditolak, sehingga disimpulkan bahwa *service facility y support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung.

Uji Hipotesis dengan Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdiri atas *service attitude*, *human competency*, dan *service facility support* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung.

Tabel 12. Uji Hipotesis dengan Uji F

ANOVA						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2840,468	3	946,823	572,234	,000b
	Residual	158,842	96	1,655		
	Total	2999,310	99			
a. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Service Facility Support, Service Attitude, Human Competency						

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 572,234 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian disimpulkan bahwa *service attitude*, *human competency*, dan *service facility support* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil dari uji koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu sebagai berikut:

Tabel 13. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,973	,947	,945	1,286
a. Predictors: (Constant), Service Facility Support, Service Attitude, Human Competency				

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi di atas maka diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,945. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa variabel *service attitude*, *human competency*, dan *Service Facility Support* memberikan kontribusi sebesar 95 % terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung.

Sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diujikan dalam penelitian ini

Pembahasan

Pengaruh *Service Attitude* Terhadap Keputusan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa *service attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik sikap pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Sikap pelayanan yang tercermin melalui keramahan, kesopanan, responsivitas, dan kesediaan membantu masyarakat mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *service attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Periantio et al., 2021)

Pengaruh *Human Competency* Terhadap Keputusan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa *human competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh petugas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Kompetensi petugas yang tercermin melalui pengetahuan, keterampilan, kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *human competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Syafuruddin et al., 2023)

Pengaruh *Service Facility Support* Terhadap Keputusan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *service facility support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas pendukung pelayanan yang tersedia, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Fasilitas pendukung yang tercermin melalui ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kenyamanan ruang pelayanan, kemudahan akses, serta kelengkapan fasilitas penunjang mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan efisien.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *Service Facility Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Rochmah & Rosy, 2022b).

Pengaruh *Service Attitude*, *Human Competency*, dan *Service Facility Support* terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa variabel *Service Attitude*, *Human Competency*, dan *Service Facility Support* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPOM di Belitung tidak hanya ditentukan oleh satu faktor tertentu, tetapi dipengaruhi oleh kombinasi sikap pelayanan yang baik, kompetensi sumber daya manusia yang memadai, serta dukungan fasilitas pelayanan yang memadai. Semakin baik ketiga aspek tersebut diterapkan secara bersamaan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung. Artinya *Service attitude* terbukti sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.
2. *Human competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung. Artinya *human competency* terbukti sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.
3. *Service facility support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung. Artinya *service facility support* terbukti sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.
4. *Service attitude*, *human competency*, dan *service facility support* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan BPOM di Belitung.

DAFTAR REFERENSI

- Achmad Syukri, A., malik, T., & Sandra, K. (2025). Improving the Quality of Public Services: The Role of Transformational Leadership, Organisational Culture, and Work Engagement. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research Copyright*, 5(1), 1-7.
- Alfiani, W., Yunus, K., & Farida, F. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT: PENDEKATAN SERVQUAL PADA KANTOR KELURAHAN MASALE KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 363-370. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.7819>
- Ananta Aji, B., Insanul Ikhlas, D., & Ratna Wati, I. (2024). *Human Resource Competency Development in Facing the Challenges and Opportunities of the Industry 4.0 Era*.
- Ardiasih, A. P., Cahyoadi, B., Kunci, K., Fasilitas, :, Pengguna, K., & Layanan, K. (2024). Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan Publik Melalui Fasilitas dengan

- Kualitas Layanan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 16(2), 2599–1426. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v16>
- Chandra, A., & Bratamanggala, R. (2023, February 21). *The Influence of Service Quality, Human Resources Competence and Facility Completeness towards Customers Satisfaction at Bhayangkara Hospiti al*. <https://doi.org/10.4108/eai.12-11-2022.2327306>
- Dávila, I. G. C. (2025). Management of human talent in job competencies within public organizations: a systematic review. *Sapienza*, 6(2). <https://doi.org/10.51798/sijis.v6i2.1060>
- Degodona, P., Gulo, B. J., & Simanjorang, L. K. (2023). SUATU KAJIAN TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UU NO. 25 TAHUN 2009. *Jurnal Ili mu Sosial Dan Politik*. <https://doi.org/10.51622>
- Ernawati, Yusepa, Ahiniati, Nuriani, I. S. W., & Nugraha, A. R. J. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Publik Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur). *Jurnal Cendekia Ili miah*.
- Erviana, E., Rahmat, B., & Iskandar, A. (2026). *Pengaruh Kompetensi ASN dan Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarkat Puskesmas Cikalong Kabupaten Tasikmalaya*.
- Fikri Aldryan Putra Maksum, Kristyan Dwijosusilo, & Widyawati, W. (2026). Pengaruh Responssive dan Empathy terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. *JURNAL PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JUPENDIS)*, 4(1), 1–20. <https://doi.org/10.54066/jupendis.v4i1.3671>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Muli tivariate dengan Program IBM SPSS* (Vol. 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retaili ng*, 12–40.
- Pemerintah Republik Indonesi. (2017). *Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan*. www.djpp.depkuimham.go.id
- Pemerintah Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. www.djpp.depkuimham.go.id
- Per BPOM. (2018). *Peraturan BPOM Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan TataKerja Uniti Pelaksana Teknis di Lingkungan BPOM*. www.djpp.depkuimham.go.id
- Periantio, Gayatri, I. A., & Noviantoro, T. (2021). *View of The Influence of Service Qualiti y and Attitude on Customer Satisfaction At PT. PLN (PERSERO) ULP Tais Seluma District*.

- Putra, P. S., Laila, D. A., Hariyati, H., & Aima, H. (2025). Analysis of the Influence of Competency Development and Compensation Systems on Employee Performance: A Literature Study of Strategic Human Resource Management. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(2), 276–285. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i2.482>
- Putri Noor Ramayanti, Iwan Kurnia Gea, & Aep Saefullah. (2024). PENGARUH PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN PROGRAM KERJA TERHADAP KINERJA STAF PERENCANAAN PERHUBUNGAN KOSTRAD. *JURNAL LENTERABISNIS*, 13(3), 2123–2136. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i3.1296>
- Rahma, D. R., Astuti, Y., Sy, M. E., Hafcar, M., Muhammad, N., Diwa, R., Adittyta, H., Kurniawan, B., Dimas, T., Raharjo, S., Romdhoni, L., Wafiyuddin, M., Mahdi, B., Fahmi, M., Royhan, H., Iqbal, M., Haris, A., & Karya, C. N. (2021). *MANAJEMEN KINERJA*.
- Rijal, C., & Firman, A. (n.d.). *Halaman | 358 PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO)*. Retrieved <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/NMaR>
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i1.7278>
- Rosmiati, N., Septiana, T., & Rachamdio, R. E. (2024). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor*.
- Santoso, B., & Martini, N. N. P. (2026). Quality of public services as a mediator of competence and infrastructure for community satisfaction. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, 27(1), 123–141. <https://doi.org/10.18196/jesp.v27i1.30002>
- Saputra, B., Lanin, D., Magriasti, L., Asriati, A., & Finna Syolendra, D. (2024). Local Government Public Services: Measuring the Effect of Attitude of Nagari Apparatus on Public Satisfaction Through the Quality of Public Services. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i2.14911>
- Sari, M., Rachman, H., Juli Astuti, N., Win Afgani, M., & Abdullah Siroj, R. (2022). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*.
- Sihombing, A. A., Situmeang, A., De, M. T., Symbolon, E. B., & Khoirunnisa, N. (2025). Pengaruh Fasilitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Medan Area. *JUDIKA : Jurnal Administrasi Perkantoran*, 14(1), 37–46.
- Situmeang, S., & Sugiyanto, S. (2024). The Effect of Service Quality, Customer Orientation and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *International Journal of Economics (IJEK)*, 3(2), 1333–1344. <https://doi.org/10.55299/ijec.v3i2.1134>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.

- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* . . 9, 2721–2731.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulaksono, E. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Litbang Polri*.i <https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v24i1.143>
- Sun, M., Chen, Z., & Yang, Q. (2021). Servant leadership and civil servants' service attitude: The role of basic needs satisfaction. *Social Behavior and Personality*, 49(9). <https://doi.org/10.2224/sbp.10678>
- Syafruddin, Ilham, Boari, Y., Nugroho, J., Muhadi, Algadri, A. M., Yosepin, P., Nurfaidah, Tripurnama, H., Yulistiana, I., Muharam, I., & Subagiyo. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA* (M. Arfah, Ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. <https://penerbiitzaini.com/>
- Syauqi, F. M., & Tumanggor, B. F. (2025). Pengaruh Kinerja Petugas Layanan terhadap Kepuasan Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*. <https://doi.org/10.32834/jsda.v7i2.967>
- Tantina, S., & Ilyas, J. (2024). *Analisis Determinan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kota Tangerang Selatan*. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/11331>
- Yolanda, R. D., Hidayat, S., & Hamidah, H. (2021). Human Resources Competency In Improving Employee Performance. *Bina Bangsa International Journal of Business and Management*, 1(1), 51–59. <https://doi.org/10.46306/bbijbm.v1i1.5>
- Yulianty Mozin, S., Nia Kasim, F., & Djafar, K. (2025). *ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK INDONESIA*. <http://centralpublisher.co.id>
- Zhaki, A., Syauqi, T. M., & Nasution, H. (2025a). *FACILITIES AND SERVICES AS DETERMINANTS OF PUBLIC SATISFACTION AN EMPIRICAL STUDY IN GAHARU SUB- REGENCY OFFICE, MEDAN CITY*.
- Zhaki, A., Syauqi, T. M., & Nasution, U. H. (2025b). *FACILITIES AND SERVICESAS DETERMINANTS OF PUBLIC SATISFACTION AN EMPIRICAL STUDY IN GAHARU SUB-REGENCYOFFICE, MEDAN CITY*.
- Zumarnis, M. A., Khojin, N., & Yulianto, A. (2024). *Analisis Pengaruh Kualiti as Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat Pada Kantor Desa Klampok Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes*.