



## Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial, Profesionalisme Pegawai, Dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang

Oktaviani Nur Khanifa<sup>1</sup>, Dian Fithra Permana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v6i1.13488

### Sejarah Artikel

Diterima: 9 September 2024  
Disetujui: 28 April 2025  
Dipublikasikan: 29 April 2025

### Keywords:

*Employee Competency;  
Office Facilities; Work  
Discipline; Service Quality*

### Abstrak

Kebutuhan akan pelayanan merupakan aspek penting yang tidak dapat dipisahkan dalam struktur sosial masyarakat. Begitu pula dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Baik atau buruknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang masih rendah. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh pemanfaatan media sosial, profesionalisme pegawai dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan pada MPP Kabupaten Batang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain kausalitas. Populasi penelitian adalah pengguna layanan di MPP Kabupaten Batang. Jumlah sampel sebanyak 115 responden yang dihitung menggunakan rumus iterasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Profesionalisme pegawai dan tata ruang kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### Abstract

*The need for services is an important aspect that cannot be separated from the social structure of society. Likewise with public services provided by the government. The quality of service depends on the ability of service providers to consistently meet public expectations. The results of a preliminary study showed that the quality of service at the Public Service Mall (MPP) in Batang Regency is still low. The purpose of this study was to examine the effect of social media utilization, employee professionalism and office layout on service quality at the MPP in Batang Regency. This study is a quantitative study with a causality design. The population of the study was service users at the MPP in Batang Regency. The number of samples was 115 respondents calculated using the iteration formula. The sampling technique used a non-probability sampling technique with a questionnaire as the data collection technique. The results showed that the use of social media had a positive but not significant effect on service quality. Employee professionalism and office layout had a positive and significant effect on service quality.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pengguna layanan. Dalam upaya membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat atau konsumen, pelayanan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara layanan. Pelayanan memungkinkan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengguna layanan. Menurut Munir dalam Indrasari (2019:57) menyatakan bahwa pelayanan ialah kegiatan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur juga metode dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan yang dikelola dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada akan memenuhi harapan dari pengguna layanan juga memberikan reputasi dan kesan yang baik pula bagi penyedia layanan.

Tjiptono dalam (Indrasari, 2019:61) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ialah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Wyckof dalam (Mulyawan, 2016:48) bahwa kualitas pelayanan tidak dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara ataupun penyedia layanan, akan tetapi berdasarkan persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Penggunalah yang merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga sudah seharusnya untuk menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan tersebut dapat dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sedangkan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan buruk. Jadi dapat disimpulkan bahwa baik atau buruknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

Beberapa studi internasional menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di beberapa negara kurang optimal dan membutuhkan perbaikan. Penelitian yang dilakukan oleh Ocampo et al. (2019) pada lima lembaga pemerintahan di Filipina ditemukan bahwa dimensi responsiveness merupakan dimensi yang paling membutuhkan perbaikan dalam hal penyediaan layanan berkualitas. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Mogues et al. (2023) mengevaluasi dampak kebijakan forum masyarakat atau disebut dengan barazas oleh pemerintah Uganda terhadap layanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan intervensi kebijakan barazas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap layanan publik.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik ditawarkan berbagai macam dimensi. Salah satunya adalah model yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikenal dengan model *SERVQUAL (Service Quality)*. Model *SERVQUAL (Service Quality)* merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dengan menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu 1) berwujud (*tangible*): bagaimana keadaan fasilitas fisik, penampilan pegawai dan sarana komunikasi; 2) keandalan (*reliability*): kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan; 3) ketanggapan (*responsiveness*): para pegawai

cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atas usul, permintaan keluhan dari masyarakat; 4) jaminan (*assurance*): para pegawai dapat dipercaya, tidak meragukan, tidak bertindak ceroboh, tidak melakukan pungutan liar dan melindungi publik; 5) empati (*emphaty*): para pejabat dan pegawai mudah dihubungi dan memahami kebutuhan dari masyarakat.

Pemanfaatan media sosial kini menjadi sebuah kebutuhan penting bagi penyedia layanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Media sosial menawarkan peluang baru bagi penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Media sosial digunakan karena kebutuhan dari lembaga pemerintahan untuk terus berkomunikasi dengan masyarakat dan menggunakannya untuk menilai aspirasi masyarakat (Roengtam, t.t.). Melalui media sosial, kemudahan akses informasi terkait dengan pelayanan publik dapat diwujudkan. Informasi seperti standar operasional prosedur, persyaratan administrasi, hingga perkembangan kebijakan pelayanan publik dapat diperoleh dengan mudah oleh masyarakat melalui platform media sosial.

Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahara & Aryansyah (2023) yang berjudul "Media Sosial dan Pelayanan Publik: Pengaruh Adopsi dan Penggunaan Media Sosial Instagram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan". Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel adopsi instagram berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan pada variabel penggunaan media sosial instagram berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$ . Adapun penelitian yang dilakukan oleh Armi Astuti (2023) dengan judul "Analisis Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Cimahi" menunjukkan bahwa media sosial Instagram tidak memberikan dampak signifikan kepada kualitas pelayanan administrasi Kota Cimahi.

Sebagai bagian dari usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat diperlukan profesionalisme yang tinggi dari aparatur negara. Profesionalisme merupakan sikap dari seorang profesional yang merupakan sebuah term yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan hendaklah dikerjakan oleh seseorang yang mempunyai keahlian dalam bidangnya (Hasibuan, 2017). Pegawai yang profesional ditandai dengan kompetensi teknis, integritas moral, dan komitmen pelayanan yang tinggi. Dengan profesionalisme pegawai yang tinggi diharapkan masyarakat akan menerima layanan publik yang responsif, andal, dan berkualitas.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh Mayasari et al. (2022) dengan judul "Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Blud Intan Hijau Kabupaten Banjar" menunjukkan bahwa profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan publik dan didapatkan nilai sig. 0,001 lebih kecil dari 0,05. Artinya semakin tinggi profesionalisme kerja yang diberikan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Tawaang et al. (2020) dengan judul "Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja Dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan" menunjukkan bahwa profesionalisme aparat birokrasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong

Praja Kabupaten Minahasa Selatan dengan nilai R square sebesar 9,5% dan koefisien korelasi sebesar 3,8%.

Tata ruang kantor yang baik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Tata ruang kantor pada dasarnya merupakan proses perencanaan kebutuhan ruang dan penggunaannya secara terperinci untuk setiap ruangan dengan tujuan menghasilkan susunan yang praktis dari berbagai faktor fisik yang dipandang penting bagi pelaksanaan aktivitas perkantoran dengan tetap mempertimbangkan anggaran biaya yang rasional (Rahmaningtyas, 2019). Dengan penempatan perabot dan peralatan yang ergonomis maka alur kerja pegawai akan lebih lancar dan produktivitas meningkat. Tata ruang kantor yang rapi dan teratur juga mencerminkan profesionalisme instansi di mata masyarakat.

Pernyataan di atas didukung oleh penelitian yang dilakukan Waluyo et al. (2021) dengan judul "Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Efisiensi Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Bisnis Dan Pariwisata, Sawangan-Depok" menunjukkan bahwa tata ruang kantor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Berdasarkan perhitungan statistik dimana nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $6,386 > 1,998$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa tata ruang kantor mempunyai pengaruh terhadap mutu pelayanan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmaningtyas, 2019) dengan judul "Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan" menunjukkan bahwa tata ruang kantor memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Sejak peluncurannya pada tahun 2020, Program Curhat Wihaji yang diluncurkan oleh Bupati Kabupaten Batang telah menerima lebih dari 30.000 laporan masyarakat. Laporan-laporan ini mencakup berbagai masalah, termasuk pelayanan publik maupun pelayanan sosial personal (Jumadi, 2022, 25 Februari). Dengan lebih dari 30.000 laporan yang diterima, program tersebut mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak masyarakat. Tingginya jumlah pengaduan ini tidak hanya mencerminkan partisipasi aktif masyarakat tetapi juga menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas layanan publik dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di setiap provinsi dan kabupaten/kota di seluruh Indonesia melalui (Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2014). Pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai upaya nyata mewujudkan pelayanan publik prima. Dalam rangka mendukung kebijakan pemerintah pusat tersebut, pemerintah Kabupaten Batang menetapkan Surat Keputusan Bupati Batang Nomor: 060/48/2019 untuk membentuk Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Batang.

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang merupakan MPP ke-3 di provinsi Jawa Tengah atau MPP ke-23 di tingkat nasional. MPP Kabupaten Batang diisi oleh 28 instansi dan OPD. Adapun jumlah layanan yang tersedia sebanyak 333 jenis pelayanan yang mencakup pelayanan perizinan dan non perizinan. Mall

Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang, sebagai pusat layanan terpadu, menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Hal ini tercermin dari rating Google sebesar 3,5 dari 5 dan berbagai keluhan yang terlihat di kolom komentar Instagram resmi MPP Kabupaten Batang. Permasalahan utama yang sering dikeluhkan meliputi waktu tunggu yang lama, ketidakjelasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur layanan, serta sikap petugas yang terkadang kurang ramah atau responsif. Selain itu, ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang ditetapkan, terdapat komentar yang tidak dibalas di media sosial Instagram dan masalah teknis pada sistem online juga menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat. Permasalahan-permasalahan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan oleh MPP Kabupaten Batang.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk menguji pengaruh pemanfaatan media sosial, profesionalisme pegawai dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausalitas. Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat pengguna layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang yang tidak diketahui jumlah pastinya. Penentuan sampel menggunakan rumus iterasi dan diperoleh 115 sampel sebagai responden. Rumus iterasi (Machin & Campbell, 1987) merupakan metode yang sering digunakan pada penelitian yang tidak diketahui jumlah populasinya.

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(U_p)^2} + 3$$

dan

$$U_p = \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+p}{1-p} \right)$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel

$Z_{1-\alpha}$  = Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$Z_{1-\beta}$  = Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$\alpha$  = Kekeliruan tipe 1

$\beta$  = Kekeliruan tipe 2

$p$  = Korelasi terkecil

$U_p$  = Nilai yang diperoleh dalam hitungan

$\ln$  = Logaritma natural

Teknik pengukuran sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling*, yaitu teknik pengukuran sampel yang dilakukan dengan prinsip bahwa tidak semua anggota dalam populasi memiliki peluang yang sama sebagai anggota sampel. Teknik *non probability sampling* yang digunakan yaitu *sampling incidental*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Analisis statistik deskriptif memberikan informasi mengenai nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai minimum dan nilai maksimum sehingga didapatkan predikat dari variabel kualitas pelayanan, pemanfaatan media sosial, profesionalisme pegawai, dan tata ruang kantor. Dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics 26* maka diperoleh hasil uji statistik deskriptif sebagai berikut:

**Tabel 1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan**

Interval (%)	F	Persentase	Kriteria
81,25-100	61	53%	Sangat Baik
62,5-81,25	49	43%	Baik
43,75-62,5	5	4%	Tidak Baik
25-43,75	0	0%	Sangat Tidak Baik
Jumlah	115	100%	
Rata-rata			80,57
Kriteria			Baik

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 1 perhitungan rata-rata 24 pernyataan yang diberikan kepada 115 responden terdapat 61 responden (53%) menyatakan kualitas pelayanan dengan kriteria sangat baik, 49 responden (43%) menyatakan kualitas pelayanan dengan kriteria baik, dan sebanyak 5 responden (4%) menyatakan kualitas pelayanan dengan kriteria tidak baik.

**Tabel 2. Analisis Deskriptif Pemanfaatan Media Sosial**

Interval (%)	F	Persentase	Kriteria
81,25-100	42	37%	Sangat Baik
62,5-81,25	62	54%	Baik
43,75-62,5	11	10%	Tidak Baik
25-43,75	0	0%	Sangat Tidak Baik
Jumlah	115	100%	
Rata-rata			79
Kriteria			Baik

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 bahwa perhitungan rata-rata 16 butir pernyataan yang diberikan kepada 115 responden, terdapat 42 responden (37%) menyatakan pemanfaatan media sosial dengan kriteria sangat baik, 62 responden (54%) menyatakan bahwa pemanfaatan media sosial dengan kriteria baik, dan sebanyak 11 (10%) responden menyatakan pemanfaatan media sosial dengan kriteria tidak baik.

**Tabel 3. Analisis Deskriptif Profesionalisme Pegawai**

Interval (%)	F	Persentase	Kriteria
81,25-100	63	55%	Sangat Baik
62,5-81,25	52	45%	Baik
43,75-62,5	0	0%	Tidak Baik
25-43,75	0	0%	Sangat Tidak Baik
Jumlah	115	100%	
Rata-rata			84
Kriteria			Sangat Baik

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 3 perhitungan rata-rata 17 pernyataan yang diberikan kepada 115 responden terdapat 63 responden (55%) menyatakan profesionalisme pegawai dengan kriteria sangat baik, sebanyak 52 responden (45%) menyatakan profesionalisme dengan kategori baik dan tidak ada responden yang menyatakan kriteria profesionalisme pegawai dengan kategori tidak baik dan sangat tidak baik.

**Tabel 4. Analisis Deskriptif Tata Ruang Kantor**

Interval (%)	F	Persentase	Kriteria
81,25-100	53	46%	Sangat Baik
62,5-81,25	62	54%	Baik
43,75-62,5	0	0%	Tidak Baik
25-43,75	0	0%	Sangat Tidak Baik
Jumlah	115	100%	
Rata-rata			83
Kriteria			Sangat Baik

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.11 perhitungan rata-rata 13 pernyataan yang diberikan kepada 115 responden terdapat 53 responden (46%) menyatakan tata ruang kantor dengan kriteria sangat baik, sebanyak 62 responden (54%) menyatakan tata ruang kantor dengan kriteria baik dan tidak ada responden yang menyatakan tata ruang kantor dengan kriteria tidak baik dan sangat tidak baik.

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Error Std.	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.160	6.130		1.168	.245
	Pemanfaatan Media Sosial	.185	.098	.144	1.890	.061
	Profesionalisme Pegawai	.510	.131	.330	3.898	.000
	Tata Ruang Kantor	.811	.156	.412	5.217	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 5 yang menunjukkan hasil output SPSS berupa tabel coefficients pada kolom signifikansi < 0,05 maka data tersebut signifikan. Pada

kolom Unstandardized Coefficients B diperoleh koefisien pada variabel bebas yaitu pemanfaatan media sosial (X1) sebesar 0,185, profesionalisme pegawai (X2) sebesar 0,510, dan tata ruang kantor sebesar 0,811 dengan konstanta sebesar 7,160. Dengan demikian dapat dihasilkan perumusan model regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 7,160 + 0,185X_1 + 0,510X_2 + 0,811X_3 + e$$

Persamaan regresi berganda di atas mempunyai makna sebagai berikut:

1. Konstanta = 7,160  
Nilai ini bermakna bahwa apabila variabel pemanfaatan media sosial (X1), profesionalisme pegawai (X2) dan tata ruang kantor (X3) sama dengan 0 (nol) maka variabel kualitas pelayanan (Y) akan bernilai sebesar 7,160.
2. Koefisien Pemanfaatan Media Sosial ( $\beta_1$ ) = 0,185  
Nilai ( $\beta_1$ ) = 0,185 bermakna bahwa apabila variabel pemanfaatan media sosial (X1) mengalami peningkatan 1 satuan, sedangkan variabel profesionalisme pegawai (X2) dan variabel tata ruang kantor (X3) nilainya tetap, maka variabel kualitas pelayanan nilainya meningkat sebesar 0,185 satuan.
3. Koefisien Profesionalisme Pegawai ( $\beta_2$ ) = 0,510  
Nilai ( $\beta_2$ ) = 0,510 bermakna bahwa apabila variabel profesionalisme pegawai (X2) mengalami peningkatan 1 satuan, sedangkan variabel pemanfaatan media sosial (X1) dan tata ruang kantor (X3) nilainya tetap, maka variabel kualitas pelayanan (Y) nilainya meningkat sebesar 0,510.
4. Koefisien Tata Ruang Kantor ( $\beta_3$ ) = 0,811  
Nilai ( $\beta_3$ ) = 0,811 bermakna bahwa apabila variabel tata ruang kantor (X3) mengalami peningkatan 1 satuan, sedangkan variabel pemanfaatan media sosial (X1) dan profesionalisme pegawai (X2) nilainya tetap, maka variabel kualitas pelayanan (Y) nilainya meningkat sebesar 0,811.

**Tabel 6. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6200.582	3	2066.861	48.529	.000 <sup>b</sup>
Residual	4727.539	111	42.590		
Total	10928.122	114			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Tata Ruang Kantor, Pemanfaatan Media Sosial, Profesionalisme Pegawai

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan perhitungan uji F dengan menggunakan program *IBM SPSS 26 for windows* diperoleh Fhitung sebesar 48,529 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti hipotesis ( $H_1$ ) yang menyatakan "ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan pemanfaatan media sosial, profesionalisme pegawai dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan" diterima.



## Pembahasan

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel pemanfaatan media sosial, profesionalisme pegawai dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang. Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS Statistic 26 menghasilkan penelitian dengan model regresi yang berdistribusi normal serta hubungan antara masing-masing variabel bebas yaitu pemanfaatan media sosial, profesionalisme pegawai dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan bersifat linier dan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada uji simultan (F) yaitu pemanfaatan media sosial, profesionalisme pegawai dan tata ruang kantor sebesar 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 sehingga H1 yang menyatakan bahwa "Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan pemanfaatan media sosial, profesionalisme pegawai dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang" diterima. Berdasarkan hasil olah data dari hasil uji koefisien simultan menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,556 atau 55,6%. Hasil tersebut mempunyai makna bahwa pemanfaatan media sosial, profesionalisme pegawai dan tata ruang kantor secara simultan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 55,6% dan sisanya sebesar 44,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan media sosial dapat memengaruhi kualitas pelayanan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang. Berdasarkan persamaan yang diperoleh dari hasil regresi linier berganda menunjukkan nilai koefisien dari variabel pemanfaatan media sosial (X1) sebesar 0,185 dan bernilai positif yang berarti bahwa apabila variabel pemanfaatan media sosial (X1) mengalami peningkatan 1 satuan, sedangkan variabel independen yang lain nilainya tetap, maka variabel kualitas pelayanan (Y) nilainya meningkat sebesar 0,185. Selanjutnya pada uji koefisien determinasi parsial didapati bahwa profesionalisme pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 3,13%.

Variabel pemanfaatan media sosial diukur dengan 4 indikator, yaitu context, communication, collaboration dan connection. Berdasarkan 4 indikator tersebut, jawaban responden menunjukkan kriteria baik dengan nilai presentase 79%. Adapun untuk indikator terendah adalah collaboration, dengan nilai item terendah adalah item nomor 34 dengan pernyataan "Saya memberikan komentar atau tanggapan di postingan media sosial (Instagram) MPP Kab. Batang." Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat partisipasi aktif masyarakat dalam berinteraksi melalui media sosial resmi Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang masih rendah. Fenomena ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya kesadaran tentang keberadaan akun media sosial MPP, minimnya konten yang menarik, rendahnya minat berpartisipasi dalam diskusi publik, atau adanya hambatan teknis dan psikologis. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan strategi komunikasi dari pihak pengelola MPP Kab. Batang untuk mendorong partisipasi masyarakat di platform media sosial, mengingat pentingnya sarana ini sebagai media komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, serta potensinya dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mbareb Welles Armi Astuti (2023) yang menunjukkan bahwa penggunaan Instagram tidak memberikan dampak yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Kota Cimahi. Faktor yang menghambat adalah kurangnya sumber daya manusia, penggunaan media sosial tidak terencana, tidak memiliki target pasar, dan kurangnya sosialisasi.

Profesionalisme pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang. Berdasarkan persamaan yang diperoleh dari hasil regresi linier berganda menunjukkan nilai koefisien dari variabel profesionalisme pegawai ( $X_2$ ) sebesar 0,510 dan bernilai positif yang berarti bahwa apabila variabel profesionalisme pegawai ( $X_2$ ) mengalami peningkatan 1 satuan, sedangkan variabel independen yang lain nilainya tetap, maka variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ) nilainya meningkat sebesar 0,510. Selanjutnya pada uji koefisien determinasi parsial didapati bahwa profesionalisme pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 12,04%.

Teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1990) memiliki kaitan erat dengan profesionalisme pegawai dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Profesionalisme pegawai berperan dalam mewujudkan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori tersebut. Pada aspek bukti fisik, pegawai yang profesional menjaga penampilan dan kerapian serta memelihara lingkungan kerja. Keandalan layanan sangat bergantung pada kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Daya tanggap tercermin dari kesiapan dan kecepatan pegawai dalam merespon kebutuhan pengunjung/pengguna layanan. Dimensi jaminan terwujud melalui pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai. Sementara itu, empati ditunjukkan melalui kemampuan pegawai untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pengunjung/pengguna layanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tasya Aguita Tawaang et al. (2020) pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan yang menunjukkan bahwa profesionalisme aparat birokrasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 9,5%. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh RR. Marina Mayasari et al. (2022) di Kantor Blud Intan Hijau Kabupaten Banjar menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan.

Tata ruang kantor dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang. Berdasarkan persamaan yang diperoleh dari hasil regresi linier berganda menunjukkan nilai koefisien dari variabel tata ruang kantor ( $X_3$ ) sebesar 0,811 dan bernilai positif yang berarti bahwa apabila variabel tata ruang kantor ( $X_3$ ) mengalami peningkatan 1 satuan, sedangkan variabel independen yang lain nilainya tetap, maka variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ) nilainya meningkat sebesar 0,811. Selanjutnya pada uji koefisien determinasi parsial didapati bahwa tata ruang kantor mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 19,71%.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Waluyo et al. (2021) di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Bisnis dan Pariwisata Sawangan-Depok menunjukkan bahwa tata ruang kantor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan hal

ini dapat dilihat dari perhitungan statistik di mana nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $6,386 > 1,998$ ), sehingga dapat dikatakan bahwa tata ruang kantor mempunyai pengaruh terhadap mutu pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini & Nina (2018) dengan judul "Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Publik" diperoleh hasil bahwa tata ruang kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Boja Kabupaten Kendal.

Tata ruang kantor memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1990). Penataan ruang yang baik dapat meningkatkan bukti fisik layanan dengan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pengunjung. Hal ini mendukung keandalan layanan dengan memungkinkan petugas bekerja lebih efisien dan teratur. Daya tanggap petugas meningkat karena tata ruang kantor memudahkan dalam pergerakan dan komunikasi. Jaminan layanan diperkuat dengan desain ruang yang menimbulkan rasa aman dan nyaman bagi para pengunjung. Sementara itu, aspek empati terwujud dalam penataan ruang yang mempertimbangkan kebutuhan pengunjung yang beragam.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara simultan, pemanfaatan media sosial, profesionalisme pegawai, dan tata ruang kantor memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi dari ketiga faktor tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Namun, secara parsial, hanya profesionalisme pegawai dan tata ruang kantor yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, sementara pemanfaatan media sosial meskipun berpengaruh positif, belum menunjukkan signifikansi yang kuat terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, disarankan agar MPP Kabupaten Batang lebih mengoptimalkan pemanfaatan media sosial, tidak hanya sebagai sarana informasi satu arah, tetapi juga sebagai media interaktif yang dapat meningkatkan partisipasi publik. Di sisi lain, peningkatan profesionalisme pegawai perlu terus dilakukan melalui pelatihan-pelatihan yang relevan, khususnya dalam hal pelayanan publik dan penyelesaian keluhan. Selain itu, evaluasi berkala terhadap tata ruang kantor juga penting dilakukan agar area pelayanan menjadi lebih nyaman, teratur, dan informatif bagi pengunjung, sehingga secara keseluruhan dapat menunjang pelayanan publik yang lebih berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2013). *Penelitian Kependidikan Prosedur & Strategi*. CV Angkasa.
- Armi Astuti, M. W. (2023). Analisis Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Cimahi. *Jurnal Registratie*, 5(1), 20–37.  
<https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3201>

- Anggraini, Ristalia., & Oktarina, Nina. (2018). Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1)
- Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik. (2018). Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintah. Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Hasibuan, A. (2017). *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*. UISU Press.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Press.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Jumadi, J. (2022, 25 February). Bupati Batang Terima 30 Ribu Curhatan Keluhan Layanan Publik dan Caci Maki. <https://berita.batangkab.go.id/?p=1&id=8670>
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Khan, G. F. (2017). *Social Media for Government*. Springer.
- Kuncoro, M. (2011). *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi (Edisi Keempat, hlm. 19)*. UPP STIM YKPN.
- Lee, H. J., Lee, M., Lee, H., & Cruz, R. A. (2021). Mining service quality feedback from social media: A computational analytics method. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101571. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101571>
- Machin, D., & Campbell, M. (1987). *Statistical Table for the Design of Clinical Trial*. Blackwell Scientific Publication.
- Marsal, A., & Hidayati, F. (2018). Pengaruh penggunaan media sosial terhadap kinerja pegawai di lingkungan UIN Suska Riau. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), 91-98.
- Maryani, S. (2022). *Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Pangandaran*.
- Mayasari, R., Enggok, M. S., & Herman, M. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Blud Intan Hijau Kabupaten Banjar. 7.
- Mogues, T., Van Campenhout, B., Miehe, C., & Kabunga, N. (2023). The impact of community-based monitoring on public service delivery: A randomized control trial in Uganda. *World Development*, 172. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2023.106374>

- Oktaviani Nur Khanifa, Dian Fithra Permana / Business and Accounting Education Journal 6 (1) (2025) 188 – 201
- MPP Kabupaten Batang. (t.t.). Layanan Publik & Layanan Administrasi Pemerintahan. MPP Kabupaten Batang. Diambil 22 Januari 2024, dari <https://mpp.batangkab.go.id/?p=publik>
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. UNPAD PRESS.
- Nasrullah, R. (2016). Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi. Simbiosis Rekatama Media.
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. Socio-Economic Planning Sciences, 68. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>
- Parasuraman, Valarie, A., Zeithmal, & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. Free Press.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (2017).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, Pub. L. No. 96 (2012).
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pub. L. No. 97 (2014).
- Raharja, W. N. (2020). Pengaruh Profesional Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Rahmaningtyas, W. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. Economic Education Analysis Journal, 911–924.
- Roengtam, S. (t.t.). The Effectiveness of Social Media Use for Local Governance Development. Dalam International Journal of Innovation, Creativity and Change. www.ijicc.net (Vol. 13, Nomor 1).
- Salam, Y. I., Syarif, A., & Tahir, M. (2023). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Bone. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 4(5), 1201-1212.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2010). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju.
- Setyadi, M. W. R., Suradinata, E., Sampara, L., & Sartika, I. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Birokrasi dan Implementasi Electronic Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Cilegon. Sawala: Jurnal Administrasi Negara, 7(2), 129–142. <https://doi.org/10.30656/sawala.v7i2.1094>
- Shi, J., Dai, X., Duan, K., & Li, J. (2023). Exploring the performances and determinants of public service provision in 35 major cities in China from the

- Oktaviani Nur Khanifa, Dian Fithra Permana / Business and Accounting Education Journal 6 (1) (2025) 188 – 201  
perspectives of efficiency and effectiveness. Socio-Economic Planning Sciences, 85, 101441. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101441>
- Solis, B. (2010). Engage: The Complete Guide for Brands and Business to Build, Cultivate, and Measure Success in the New Web.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Tawaang, T. A., Lengkong, F. D. J., & Londa, V. Y. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja Dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Administrasi Publik.
- The Liang Gie. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 4)*. Penerbit ANDI.
- Tuten, Tracy L. & Solomon, Michael R. (2014). *Social Media Marketing: 2nd Edition*. London: SAGE Publications Ltd.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (2008).
- Wahyudi, S., Prasetyo, I., & Chamariyah. (2020). Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik), 3(2), 262–275. <https://doi.org/10.37504/map.v3i2.252>
- Wahyudin, A. (2015). *Metodologi Penelitian (Penelitian Bisnis & Pendidikan)*. Unnes Press.
- Waluyo, W., Harjoyo, H., & Zubaidah, S. (2021). Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Efisiensi Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (Bbppmpv) Bisnis Dan Pariwisata, Sawangan-Depok. Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business, 4(3), 633–641. <https://doi.org/10.37481/sjr.v4i3.346>
- Yuliani, F., Adriadi, R., & Safitra, L. (2020). Media Baru Dalam Pelayanan Publik (Sosial Media Dalam Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Ri Bengkulu). Commed: Jurnal Komunikasi dan Media, 4(2), 149–157. <https://doi.org/10.33884/commed.v4i2.1467>
- Zahara, Z., & Aryansyah, J. E. (2023). Media Sosial dan Pelayanan Publik: Pengaruh Adopsi dan Penggunaan Media Sosial Instagram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan. Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan, 63–82.

