

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Siti Munawaroh\* & Widuri Wulandari  
Universitas Jenderal Achmad Yani

\*Korespondensi: [siti.munawaroh@lecture.unjani.ac.id](mailto:siti.munawaroh@lecture.unjani.ac.id)

DOI: 10.32699/resolusi.v7i2.8479  
Submitted: 2024-12-17, Accepted: 2025-01-21

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan Variabel Independennya adalah Kualitas Pelayanan dengan indikator Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Sedangkan Variabel Dependennya adalah Kepuasan Masyarakat, dengan indikator. Kesesuaian dengan harapan, Minat berkunjung kembali, Kesiediaan merekomendasikan. Teknik pengumpulan data dengan cara survei, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki pengaruh. Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat sebesar 38,7%, sedangkan sisanya sebesar 61,3% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, pelayanan publik

## Abstract

This study aims to determine and analyze how much influence service quality has on public satisfaction at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency. The research method in this study is quantitative descriptive, with the Independent Variable being Service Quality with indicators of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. While the Dependent Variable is Public Satisfaction, with indicators. Conformity to expectations, Interest in revisiting, Willingness to recommend. Data collection techniques by means of surveys, observation and documentation. Based on the results of the study and discussion regarding the influence of service quality on public satisfaction at the Population and Civil Registration Office, it has an influence. Service Quality can explain the dependent variable, namely Public Satisfaction by 38.7%, while the remaining 61.3% is explained by other factors or variables. Thus,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted

**Keywords:** service quality; public satisfaction; public service

## Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan publik bagi birokrasi pemerintahan bukanlah hal yang mudah. Hal ini dikarenakan upaya pembaharuan yang dilakukan melibatkan berbagai aspek yang sudah menjadi bagian dari budaya dalam birokrasi pemerintahan.

Menurut pandangan Lauer (1989) dalam (Mulyadi, Gedeona, & Afandi, 2018) bahwa metode pelaksanaan atau optimalisasi kualitas pelayanan publik memerlukan perubahan atau dapat dilakukan melalui adopsi inovasi-inovasi dalam program pelayanan publik yang dapat dilihat dalam kehidupan individu maupun masyarakat. Dalam hal ini menjadi tugas birokrasi pemerintahan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal. Tujuan dari birokrasi pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, dan memegang peranan yang sangat strategis dalam mewujudkan visi dan misi negara (Mustafa, 2018).

Dewasa ini, penyediaan pelayanan publik masih terbatas pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal ini disebabkan oleh belum siapnya dalam merespon terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas dan dampak dari berbagai permasalahan pembangunan yang kompleks (Raharjo & Bawono, 2021).

Untuk dapat melihat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari beberapa penilaian yang diberikan oleh masyarakat, dalam ulasan Google. Jika dilihat dari ulasan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, mendapatkan rating bintang 3, dengan beberapa ulasan yang kurang memuaskan, seperti yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Disdukcapil KBB**  
Kw. Pusat Pelayanan Pemerintahan, Mekarsari, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat

3,0 ★★★★★ 263 reviews

All | indonesian identity card 30 | family register 25 | website 14 | society 12 | +8

Sort by: Most relevant | Newest | Highest | Lowest

**Ankara London**  
7 reviews  
★★★★★ a week ago **NEW**

Pelayanan lenglet, dan sngat tdk ramah ketus semua, bnyak nunggunya dari pda kerjanya., jm kerjanya ngaco, jm 1:15 belum mulai juga

[See translation \(English\)](#)

---

**Disdukcapil KBB**  
Kw. Pusat Pelayanan Pemerintahan, Mekarsari, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat

3,0 ★★★★★ 263 reviews

**Irham Sauki**  
1 review  
★★★★★ 3 months ago

Cukup sedih setelah kaget.

jam 11 saya baru berkeluh kesah di sini, terus sejam kemudian komentarnya dihapus.

saya cuma mau mengeluhkan, kenapa jam layanan jam 8, tapi petugas ada yg dtg jam 9 lebih. ini di loket pengambilan KTP.

sedih lainnya, petugas yg telat bersangkutan menggunakan kaos dan topi saat melayani. plus anting2an di bagian kedua telinganya. agak metal emang.

kemetalan lain, yg bersangkutan bicara dg intonasi tinggi, khususnya saat memberi penjelasan atas kesalahan atau kelalaian berkas dr pengaju.

Sumber: Ulasan Google (2024)

Pada bagian ini akan dipaparkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki tema terkait Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Tujuannya adalah untuk mencari informasi yang dibutuhkan peneliti guna memperjelas posisi peneliti dengan penelitian terdahulu. Pemaparan penelitian terdahulu juga sebagai pelengkap dari kajian pustaka yang dilakukan peneliti.

Penelitian pertama dilakukan oleh (Hendriyadi, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui Respon Responden Pelayanan di Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dijelaskan beberapa simpulan utama penelitian sebagai berikut: Dari uji t diperoleh Reliability  $X1 = 2,487 > 1,664$  dan Tangible  $X5 = 2,061 > 1,664$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak karena lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,664. Sedangkan Assurance  $X2$  thitung  $0,687 < t_{tabel}$  1,664, Empathy  $X3$  thitung  $0,950 < 1,664$ , Responsiveness  $X4 =$  thitung  $0,402 < 1,664$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1,664 Nilai Uji F sebesar 5,583 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,32 hal ini berarti variabel (Reliability (X1), Assurance (X2), Empathy (X3), Responsiveness (X4), Tangible (X5) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y. Nilai adjusted R square sebesar 0,216 atau 21,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel (Reliability (X1), Assurance (X2), Empathy (X3), Responsiveness (X4), Tangible (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 0,216 atau 0,055. 0,055. 0,055. (21,6%) sedangkan sisanya 78,4% tidak berpengaruh pada penelitian ini.

Penelitian lain dilakukan oleh (Tangdiaga, Chairunisa, & Lucita, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan (*care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery*) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya; dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh *care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery*, selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian lanjutan telah dilakukan oleh (Putra, Pratiwi, & Trisnawati, 2021). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Blitar. Lokasi penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data yang ada, pengujian secara simultan menyimpulkan bahwa dari kelima variabel yang terdiri dari bukti fisik (X1), kebisingan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi sebesar 0,867 yang berarti bahwa kualitas pelayanan paling banyak dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu sebesar 86,7% yang meliputi bukti fisik (X1), kebisingan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian lain dilakukan oleh (Budiman, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas Pelayanan; (2) Kepuasan Masyarakat; dan (3) pengaruh

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. Berdasarkan jenis data yang diperoleh, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 73% terhadap kepuasan masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis, sedangkan sisanya sebesar 27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis dilakukan dengan cara menguji hipotesis dengan melihat angka Sig t hitung pada tabel Coefficients SPSS versi 25. Angka Sig t hitung diperoleh sebesar  $0,000 < 0,005$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti Hipotesis Alternatif awal yang diajukan dapat diterima yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan pemaparan penelitian terdahulu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitiannya yaitu penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, dan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Dalam hal ini juga sebagai penilaian dan evaluasi terkait kemampuan aparatur pemerintah yang masih belum optimal dalam memberikan pelayanan dengan seringnya menunda-nunda pekerjaan serta kehandalan dan ketanggap-tanggapan aparatur pemerintah dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat yang masih rendah dalam melayani masyarakat, sehingga nantinya dapat menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## **Tinjauan Pustaka**

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan wajib dipenuhi oleh negara (pemerintah), karena bagaimanapun juga pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan publik merupakan tolok ukur yang dapat dilihat secara jelas oleh masyarakat, hal ini terkait dengan kinerja pemerintah dalam memberikan suatu pelayanan pada saat itu, karena pelayanan merupakan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Pelayanan publik dapat berupa pemberian fasilitas publik kepada masyarakat, baik berupa jasa maupun nonjasa, yang diselenggarakan oleh organisasi publik (pemerintah) (Arif, dkk., 2010). Dwiyanto (dalam Samsudin, 2014: 140) berpendapat bahwa pelayanan publik pada awalnya dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kemudian barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah tersebut disebut

sebagai pelayanan publik.

Menurut Zeithaml, dkk (Rohayatin, 2022), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi utama. Dimensi pertama adalah Tangible (berwujud), yang mencakup berbagai aspek fisik dan kenyamanan dalam pelayanan. Indikator yang digunakan untuk menilai dimensi ini antara lain penggunaan alat bantu dalam pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, kenyamanan lokasi pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, serta penampilan petugas dalam melayani pelanggan.

Dimensi kedua adalah Reliability (keandalan), yang menitikberatkan pada konsistensi dan keakuratan layanan yang diberikan. Indikator dari keandalan ini mencakup kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, ketepatan petugas dalam melayani pelanggan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu, serta kepemilikan standar pelayanan yang jelas.

Selanjutnya, dimensi Responsiveness (daya tanggap) berfokus pada kesiapan petugas dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Indikator untuk menilai daya tanggap meliputi kecermatan petugas dalam memberikan layanan, ketepatan waktu dalam merespons pelanggan, kemampuan menanggapi semua keluhan pelanggan, kecepatan pelayanan, serta respons terhadap setiap pemohon yang menerima layanan.

Dimensi keempat adalah Assurance (jaminan), yang berkaitan dengan kepercayaan dan rasa aman yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan. Beberapa indikator yang termasuk dalam dimensi ini adalah jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan ketepatan waktu pelayanan, jaminan kepastian dalam pelayanan, serta jaminan legalitas dalam setiap proses layanan yang diberikan.

Terakhir, dimensi Empathy (empati) menekankan pada perhatian dan kepedulian petugas terhadap pelanggan. Indikator dalam dimensi ini mencakup pelayanan yang menghargai setiap pelanggan, mengutamakan kepentingan pemohon, pelayanan yang tidak diskriminatif, serta sikap ramah yang ditunjukkan oleh petugas dalam setiap interaksi dengan pelanggan.

### ***Kepuasan Masyarakat***

Menurut Kotler (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk atau jasa dengan harapan mereka. Harapan pelanggan memegang peranan utama dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Definisi kepuasan pelanggan menurut Zeithaml, Bitner, dan Dwayne (dalam Sugianto et.al, 2013:4), menyatakan “Penilaian pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dalam hal apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”, yang berarti bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian terhadap produk atau jasa yang diberikan dengan mempertimbangkan apakah barang atau jasa tersebut telah memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan.

Menurut Hawkins dan Lonney (dalam Tjiptono, 2015), terdapat 3 (tiga) indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu: 1) Kesesuaian harapan, yaitu tingkat

kesesuaian antara kinerja pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat atau pelanggan dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. 2) Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan masyarakat untuk dapat mengunjungi kembali atau melakukan pembelian ulang (*repeat order*) terhadap pelayanan terkait. 3) Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakan kepada teman, keluarga, atau saudaranya.

## Metode

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif, dengan Variabel Independennya adalah Persepsi Masyarakat dengan indikator Pembentukan Kesan, Pengaruh Sosial, Hubungan Sosial. Sedangkan Variabel Dependennya adalah Kualitas Pelayanan, dengan indikator Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Menurut Sugiyono (2018) kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada data penelitian yang bersifat positivistik (konkret), berupa angka-angka yang akan diukur dengan menggunakan statistika sebagai alat uji perhitungan, terkait dengan masalah yang sedang diteliti untuk menghasilkan suatu simpulan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Maka data yang dibutuhkan terkait Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, data diperoleh dari berbagai sumber dengan cara sebagai berikut: *Pertama*, survei. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada objek penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling. Teknik sampling merupakan cara pengumpulan data yang hanya mengambil sebagian dari unsur populasi atau ciri-ciri yang ada pada populasi (Hasan, 2015). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling proporsional. Sampling proporsional merupakan teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan atau menghitung subpopulasi yang akan diteliti.

*Kedua*, dokumentasi. Dokumentasi merupakan data pelengkap atau pendukung dari penelitian ini atau disebut juga data sekunder. Dokumentasi merupakan pengumpulan data dari dokumen-dokumen yang sudah ada. Baik berupa tulisan, gambar dan lain sebagainya. *Ketiga*, observasi. Melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan observasi non partisipatif karena peneliti hanya melakukan pengamatan saja dan tidak terlibat dalam proses pengabdian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2019) analisis data kualitatif merupakan suatu upaya yang dilakukan dengan cara mengolah data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi sesuatu yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Proses analisis kualitatif dapat dijelaskan dalam langkah-langkah berikut: a) Pengumpulan data, yaitu pencarian data penelitian yang diperoleh dari lapangan dengan menggunakan metode yang telah

ditentukan. b) Reduksi data, yaitu proses penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data mentah yang diperoleh di lapangan. c) Penyajian data, yaitu uraian tentang kumpulan informasi yang terstruktur yang memungkinkan ditariknya simpulan dan tindakan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif yang umum digunakan adalah dalam bentuk teks naratif. d) Penarikan simpulan dan verifikasi. Sejak awal pengumpulan data, dilakukan pencarian makna dari setiap gejala yang diperoleh di lapangan dengan memperhatikan keteraturan atau pola penjas dan kemungkinan konfigurasi, alur sebab akibat, serta proposisi.

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan yaitu bulan Juni sampai dengan bulan September 2024 yang bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.

## **Hasil dan Pembahasan**

Kabupaten Bandung Barat (bahasa Latin: Kabupatén Bandung Kulon) adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Barat, Indonesia, sebagai hasil pemekaran dari Kabupaten Bandung. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang di sebelah barat dan utara, Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi di sebelah timur, Kota Bandung di sebelah selatan, serta Kabupaten Cianjur di sebelah barat dan timur. Kabupaten Bandung Barat mewarisi sekitar 1.400.000 penduduk dari 42,9% wilayah lama Kabupaten Bandung. Pusat pemerintahan Kabupaten Bandung Barat berada di Kecamatan Ngamprah yang berada di jalur Bandung-Jakarta. Dan untuk sementara waktu, pusat pemerintahan Kabupaten Bandung Barat dipindahkan ke Batujajar, dan Kecamatan Ngamprah akan dipilih sebagai pusat pemerintahan pada tahun mendatang.

Rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sistem prosedur pelayanan yang berbelit, rendahnya profesionalisme sumber daya manusia, efisiensi waktu dan biaya yang mengakibatkan pelayanan di Indonesia identik dengan perekonomian yang serba cepat. Banyak sekali permasalahan dalam pelayanan publik yang timbul dari pemerintah, sehingga sangat perlu dilakukan perubahan atau perbaikan melalui peningkatan pelayanan publik. Inilah kerangka dasar yang harus dirumuskan dalam suatu prosedur yang berorientasi pada hasil dan menjawab kebutuhan dasar warga masyarakat sehingga lahirnya masyarakat Generasi Pelayanan Publik Yang Terpadu, selanjutnya generasi kedua ini disebut Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Jenis pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat terkait pencatatan sipil mencakup berbagai aspek administrasi kependudukan. Pelayanan yang tersedia meliputi penerbitan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian. Selain itu, terdapat layanan Perubahan Akta, Pengakuan Anak, Pengesahan Anak, Pengangkatan Anak, serta Legalisasi Dokumen yang berhubungan dengan pencatatan sipil.

Di sisi lain, jenis pelayanan yang terkait dengan pendaftaran penduduk di

Kabupaten Bandung Barat juga mencakup beberapa layanan penting bagi masyarakat. Pelayanan tersebut meliputi penerbitan Kartu Keluarga, KTP Elektronik, dan Kartu Identitas Anak. Selain itu, tersedia pula layanan terkait perpindahan penduduk seperti Surat Pindah Datang, serta layanan administrasi berupa Biodata WNI & WNA, Legalisasi Dokumen, dan Konsolidasi Data Penduduk untuk memastikan ketepatan data kependudukan.

### *Gambaran Umum Responden*

Pengambilan sampel dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu dari masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KBB.

#### *a. Usia*

Usia responden diurutkan dari muda hingga tua. Berikut data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

*Tabel 1. Usia Responden*

No	Usia	Frekuensi
1	18-30	52
2	31-40	26
3	41-50	16
4	51-60	3
5	>60	2

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah responden terbanyak adalah yang berusia 18-30 tahun, yaitu sebanyak 52 responden. Kemudian disusul dengan usia 31-40 tahun sebanyak 26 responden. Untuk usia 41-50 tahun sebanyak 16 responden, usia 51-65 tahun sebanyak 3 responden, dan usia >60 tahun sebanyak 2 responden.

#### *b. Jenis Kelamin*

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui berapa jumlah responden laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini. Berikut ini data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

*Tabel 2. Jenis Kelamin Responden*

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	54
2	Perempuan	45

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden adalah laki-laki sebanyak 54 orang dan perempuan sebanyak 45 orang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki.

#### *c. Pendidikan Terakhir*

Tingkat pendidikan responden bervariasi mulai dari SD, SMP, SMA, S1 hingga S3. Berikut ini adalah tabel responden berdasarkan tingkat pendidikan:



**Tabel 3. Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi
1	SD	2
2	SMP	6
3	SMA/SMK	58
4	S1/S2	20
5	Lainnya	13

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berpendidikan SD sebanyak 2 orang, berpendidikan SMP sebanyak 6 orang, dan paling banyak berpendidikan SMA/SMK sebanyak 58 orang. Kemudian, yang berpendidikan Sarjana/Magister sebanyak 20 orang, dan yang berpendidikan lainnya sebanyak 13 orang.

**d. Pekerjaan**

Berikut data responden dilihat dari pekerjaannya:

**Tabel 4. Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi
1	Pelajar/Mahasiswa	12
2	Pegawai Negeri	12
3	Wiraswasta	36
4	Lainnya	39

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa responden didominasi oleh pekerjaan lain sebanyak 29 responden, kemudian wiraswasta sebanyak 36 responden, mahasiswa dan PNS masing-masing sebanyak 12 responden.

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Uji Validitas**

Diketahui nilai r-tabel untuk data tersebut adalah 100, maka nilai  $df (n-2) = 99 - 2 = 97$  dengan taraf signifikansi 5% sebesar 0,1975, nilai di bawah tabel ini berasal dari hasil SPSS di atas. Dikatakan valid jika r-hitung > r-tabel.

**Tabel 5 Validitas X1**

Item	Rtabel	rhitung	Keterangan
x1.1	0.1975	0.704	Valid
x1.2	0.1975	0.773	Valid
x1.3	0.1975	0.755	Valid
x1.4	0.1975	0.726	Valid
X1.5	0.1975	0.574	Valid
X1.6	0.1975	0.827	Valid
X1.7	0.1975	0.825	Valid
X1.8	0.1975	0.843	Valid
X1.9	0.1975	0.831	Valid
X1.10	0.1975	0.756	Valid
X1.11	0.1975	0.811	Valid
X1.12	0.1975	0.745	Valid

X1.13	0.1975	0.706	Valid
X1.14	0.1975	0.838	Valid
X1.15	0.1975	0.799	Valid

**Tabel 6 Validitas X1**

Item	Rtabel	rhitung	Keterangan
X2.1	0.1975	0.815	Valid
X2.2	0.1975	0.815	Valid
X2.3	0.1975	0.839	Valid
X2.4	0.1975	0.838	Valid
X2.5	0.1975	0.788	Valid

### Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas instrumen, semakin dekat koefisien reliabilitas ke angka 1,0, semakin baik. Secara umum, reliabilitas kurang dari 0,6 dianggap buruk, reliabilitas dalam kisaran 0,6 hingga 0,7 dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dianggap baik. Berikut ini adalah tabel nilai alpha Cronbach untuk setiap instrumen.

**Tabel 7 X1**

Item	<i>cronbach's alpha</i>	Keterangan
x1.1	0.947	Reliabel
x1.2	0.946	Reliabel
x1.3	0.946	Reliabel
x1.4	0.947	Reliabel
X1.5	0.952	Reliabel
X1.6	0.944	Reliabel
X1.7	0.944	Reliabel
X1.8	0.944	Reliabel
X1.9	0.944	Reliabel
X1.10	0.946	Reliabel
X1.11	0.945	Reliabel
X1.12	0.946	Reliabel
X1.13	0.947	Reliabel
X1.14	0.944	Reliabel
X1.15	0.945	Reliabel

**Tabel 8 X2**

Item	cronbach's alpha	Keterangan
X2.1	0.884	Reliabel
X2.2	0.886	Reliabel
X2.3	0.880	Reliabel
X2.4	0.880	Reliabel
X2.5	0.891	Reliabel

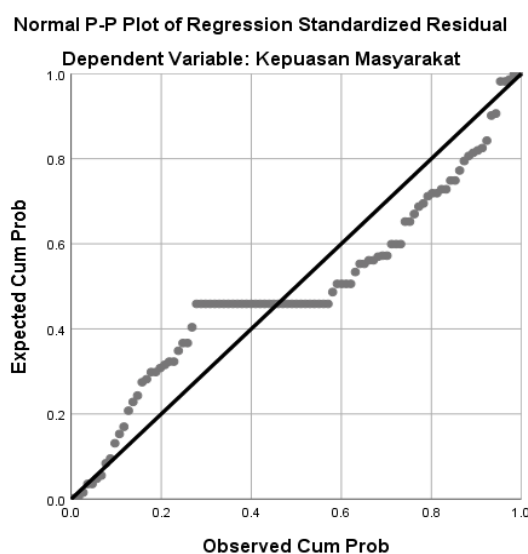
## Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov (Uji K-S) dengan tingkat signifikansi 0,05. Data dinyatakan terdistribusi normal jika signifikansinya lebih besar dari 5% atau 0,05.

Untuk lebih memperjelas sebaran data pada penelitian ini maka akan disajikan dalam bentuk grafik histogram dan grafik normal P-plot dimana dasar pengambilan keputusan menurut (Ghozali, 2016) adalah sebagai berikut: a) Apabila sumbu menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. b) Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 9 Uji Normalitas**

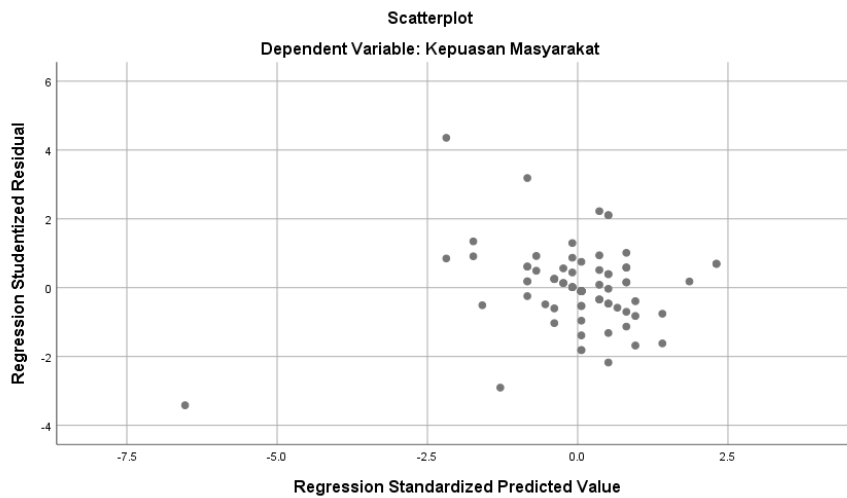


Berdasarkan hasil uji normalitas dapat dilihat dari Gambar di atas (*Normal P-Plot of Regression Standardized Residual*) bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal (tidak menyebar jauh dari garis lurus), hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak untuk digunakan karena memenuhi asumsi normalitas data berdistribusi normal, karena titik-titik pada gambar menyebar di sekitar garis diagonal dan arahnya mengikuti garis diagonal.

### Uji Heterokedastisitas

Untuk memperoleh regresi yang baik, data harus bebas dari heteroskedastisitas atau tidak boleh terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas.

**Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas**



Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik data menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Dari gambar di atas, dapat diketahui bahwa titik-titik sumbu Y tidak membentuk pola tertentu dan titik-titik data menyebar. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

**Uji Regresi Linier Sederhana**

**Tabel 10 Regresi Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.529	2.134		3.528	0.001
	Kualitas Pelayanan	0.279	0.036	0.622	7.827	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**Hasil persamaan dari Tabel**

$$Y = \alpha + bX + e$$

$$Y = 7.529 + 0.279 X + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

α = Konstanta

X = Kualitas Pelayanan

e = Error term

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa: (1). Nilai konstanta sebesar 7,529 menunjukkan bahwa apabila variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat bernilai nol

maka nilai tersebut merupakan konstanta sebesar 18%. (2). Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,279 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan angka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,279% dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.

### Uji Simultan atau Uji F

Hasil pengolahan data SPSS pada uji F untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dan untuk menguji apakah model yang digunakan sudah pasti atau tidak.

**Tabel 11 Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	338.828	1	338.828	61.265	.000 <sup>b</sup>
Residual	536.464	97	5.531		
Total	875.293	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,0000 (sig 0,000 < 0,05). Artinya persamaan regresi yang diperoleh reliabel atau model yang digunakan sudah pasti. Jadi ini berarti variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat secara bersama-sama. Jadi terdapat hubungan simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### Uji Koefisien Determinasi atau R-Squared

**Tabel 12 Koefesien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622 <sup>a</sup>	.387	.381	2.35171

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Koefisien determinasi bertujuan untuk melihat atau mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Dari tampilan output SPSS pada tabel di atas, nilai R Square sebesar 0,387. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan sebesar 38,7%, sedangkan sisanya sebesar 61,3% (100-38,7) ditentukan oleh faktor lain di luar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

### Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji t

Pengambilan keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis dengan jumlah data 95 dan dengan taraf signifikansi 5% dengan rumus  $df (n-k-1)$  maka  $(99-1-1 = 97)$  sehingga nilai t tabel terpilih pada data tersebut. Sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,66071 berdasarkan kriteria sebagai berikut.

Berdasarkan perbandingan nilai *thitung* dan *ttabel*, maka dasar pengambilan

keputusannya adalah:

- 1) Jika  $t_{hitung} < 1,66071$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak ada pengaruh).
- 2) Jika  $t_{hitung} > 1,66071$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (ada pengaruh).

**Tabel 13 Uji T**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	7.529	2.134		3.528	0.001
	Kualitas Pelayanan	0.279	0.036	0.622	7.827	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Jadi, hasil hipotesis dari Tabel tersebut antara lain: terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, hal ini dikarenakan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $7,827 > 1,66071$ ). Jadi terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, atau dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat sebesar 38,7%, sedangkan sisanya sebesar 61,3% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## Reference

- Arif, S., dkk. (2010). *Paradigma Pelayanan Publik*. In A. A. Rohman, & M.M. Sa'id, *Reformasi Pelayanan Publik* (pp. 1-34). Malang: Averroes Press.
- Budiman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ADRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(216-226).
- Hasan, M. Iqbal. (2015). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.,
- Hendriyaldi. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Menkeu)*, 12(2), 527-537.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: UNDIP.

- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Moleong, L. J. (2019) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya  
*Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik untuk pelayanan publik*. Bandung: ALFABETA.
- Mustafa, D. (2018). *Birokrasi Pemerintahan* . Bandung: ALFABETA.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118-2122.
- Raharjo, M. M., & Bawono, I. R. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rohayatin, T. (2022) *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Samsudin. (2014). Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik, Vol.1 No.1*, 136-164.
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh *Service Quality, Food Quality* dan *Price* Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol.1(No.2)*, hlm 4.
- Sugiyono. (2018). *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.  
*Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangdiaga, Y. G., Chairunisa, F., & Lucita, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), 92-109.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.