

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG

Muhammad Farhan Razaq *; Susiani

farhanrazaq2002@gmail.com ; hjsusiani1961@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat. Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong serta seberapa besar pengaruh tersebut. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1287 orang, dengan sampel diambil menggunakan rumus Slovin sehingga Jumlah sampel yang dijadikan objek penelitian sebanyak 93 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang datang dan menerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. Teknik analisis data penelitian menggunakan uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi sederhana, pengujian hipotesis uji parsial (t). Hasil penelitian menunjukkan statistik pengujian pengaruh X terhadap Y menunjukkan bahwa ada Pengaruh Signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. Berdasarkan koefisien determinasi *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,779 nilai ini menunjukkan bahwa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah sebesar 64,5% adapun 35,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, DISDUKCAPIL

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF TABALONG REGENCY

ABSTRACT

Quality is anything that is able to fulfill people's desires or needs. Theoretically, service is said to be quality or satisfactory if the service can meet the needs and expectations of the community. If the public is not satisfied with a service provided, then the service is certain to be of poor quality or inefficient. Therefore, service quality is very important and always focuses on community satisfaction. This research aims to determine the influence of service quality on community satisfaction at the Population and Civil Registration Service of Tabalong Regency and how big this influence is. The research method used is a quantitative method. The population in this study was 1287 people, with samples taken using the Slovin formula so that the number of samples used as research objects was 93 people. Data collection techniques include observation, documentation and questionnaires distributed to people who come and receive services at the Tabalong Regency Population and Civil Registration Service. Research data analysis techniques use instrument testing (validity test and reliability test), simple regression analysis, partial test hypothesis testing (t). The results of the research show that statistics testing the influence of Based on the Adjusted R Square coefficient of determination which is 0.779, this value shows that the influence of Service Quality on Community Satisfaction

at the Tabalong Regency Population and Civil Registration Service is 64.5%, while the remaining 35.5% is influenced by other variables outside the variables studied.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, DISDUKCAPIL

PENDAHULUAN

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah salah satu lembaga pemerintah yang memberikan layanan publik yang selanjutnya akan disebut dengan DISDUKCAPIL. Kantor ini berupaya untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas tinggi kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

(Pasolong, 2016) menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat meningkat dengan kualitas pemerintahan dan pelayanan. Apabila masyarakat menerima layanan yang baik dan merasa terpuaskan, kepercayaan mereka akan meningkat.

Kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan dari publik. Sementara itu menurut pendapat lain yang menjelaskan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima (Rezha, 2013) Sektor pelayanan publik yang memberikan suatu pelayanan untuk klien adalah salah satu variabel penting yang memberikan komitmen penting untuk menciptakan reputasi yang baik dan kepercayaan secara lokal.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan

meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan (Atmawati, 2007).

Pelayanan publik adalah berbagai kegiatan suatu lembaga atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna mencapai kesejahteraan. Kualitas harus diawali mulai dari apa yang dibutuhkan konsumen dan berhenti pada apresiasi konsumen. Apresiasi konsumen mengenai seberapa bagus layanan itu sendiri yang akan menjadi penilaian keseluruhan dari keunggulan suatu pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga kepada masyarakat di Indonesia saat ini masih kurang baik lembaga nasional maupun swasta, fenomena seperti pemerasan, orang miskin yang tidak bisa mendapatkan pelayanan secepat orang yang mempunyai biaya lebih merupakan beberapa contoh fenomena yang sering terjadi.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan dan pengendalian atas apa yang diharapkan oleh konsumen, dimana pada dasarnya kualitas pelayanan ini berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian agar mengimbangi harapan konsumen (Indrasari, 2019).

Permasalahan yang signifikan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) biasanya meliputi beberapa aspek. Berikut adalah beberapa permasalahan utama yang sering muncul:

1. Waktu Pelayanan yang lama
2. Kompetensi dan Sikap Petugas
3. Sistem Informasi yang Tidak Optimal
4. Transparansi dan Akuntabilitas
5. Ketersediaan dan Aksesibilitas Pelayanan
6. Pengelolaan Keluhan

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan

kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017).

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut (Kotler, 2011), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan

kehidupan manusia (Sinambela & Poltak, 2011). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Berdasarkan uraian dan persepsi inilah yang kemudian melatar belakangi penulis untuk mengambil judul: “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong “

Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas yang telah dipaparkan maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan yang Belum Maksimal

Pelayanan oleh instansi atau aparat tidak mencapai standar yang diharapkan karena kurangnya sumber daya, pelatihan, atau prosedur yang tidak efisien.

2. Kepuasan Masyarakat yang Kurang dari Segi Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan terlalu lama akibat proses yang berbelit, kurangnya tenaga kerja, atau sistem yang tidak efektif.

3. Sering Terjadi Fenomena Pungli (Pungutan Liar)

Oknum aparat melakukan pungutan liar karena kurangnya pengawasan dan penegakan aturan.

4. Kinerja Aparat Pelayanan yang Kurang Teliti

Aparat sering tidak teliti karena kurang perhatian, kelelahan, atau pemahaman prosedur yang kurang.

Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian akan dibatasi pada Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong .

Rumusan Masalah

Adakah Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong ?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong .

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh (Mahsyar & Suparti, 2020) berjudul "*Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*" menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di restoran. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden di Samarinda, dan data dianalisis menggunakan analisis jalur, bootstrapping, dan algoritma dengan aplikasi Smart PLS versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara kualitas produk memiliki pengaruh signifikan. Kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.
2. Penelitian oleh (Samosir, 2022) berjudul "*The Influence of Location Accessibility on Public Satisfaction with Service Quality Sei Village Equipments Like Drowning as Intervening*

Variables" bertujuan untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas lokasi terhadap kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Perangkat Desa Sei Suka Deras dengan variabel intervening. Penelitian ini menggunakan metode data kualitatif dan kuantitatif dengan data primer dan analisis regresi linier sederhana melalui SPSS 25 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas lokasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat, dengan thitung (1,742) < ttabel (1,986) dan signifikansi 0,085 > 0,05 untuk hipotesis pertama, serta thitung (0,360) < ttabel (1,986) dan signifikansi 0,720 > 0,05 untuk hipotesis kedua.

3. Penelitian (Apriansyah, 2016) Dengan Judul : Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dinas kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang Dengan Metode Penelitian Kuantitatif dan Teknik yang digunakan yaitu teknik Accidental sampling dengan Hasil Penelitian Dari hasil penelitian tentang indeks kepuasan Masyarakat. Pelayanan Masyarakat sebesar 60,77 atau dapat dikatakan cukup signifikan berdasarkan kategori penelitian.
4. Penelitian oleh (Januar, 2023) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang" bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasi dengan populasi seluruh masyarakat yang berkunjung ke kantor tersebut. Data dikumpulkan dari 42 responden dan dianalisis menggunakan regresi sederhana. Hasil analisis menunjukkan persamaan $Y = 45.186 + 0.498$, dengan thitung (2.687) > ttabel (2.021), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Fauziah, 2019) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan

terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa" menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 51.3%, sementara 48.7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut (Hardiansyah, 2018) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut, (Sinambela & Poltak, 2011) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk. dalam (Hardiansyah, 2018) mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang

dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten, meliputi:

- Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan.
- Keterjangkauan dalam menangani masalah layanan konsumen.
- Melakukan layanan dengan benar dan untuk pertama kali.
- Memebrikan layanan pada waktu yang dijanjikan
- Melihara catatan bebas dari kesalahan.
- Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dari pada konsumen.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan, meliputi :

- Terus memberitahu konsumen kapan layanan akan dilakukan.
- Layanan yang cepat untuk konsumrn.
- Kesedian untuk membantu konsumen.
- Kesiapan untuk menanggapi permintaan konsumen.

3. Jaminan (*Assurances*)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, meliputi :

- Karyawan yang menanamkan kepercayaan kepada konsumen
- Membuat konsumen merasa aman dalam transaksi mereka
- Karyawan yang konsisten bersikap sopan melayani konsumen.

4. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, meliputi:

- a. Memberikan perhatian pribadi kepada konsumen.
- b. Karyawan yang menangani konsumen secara peduli.
- c. Memperhatikan kepentingan konsumen
- d. Karyawan yang memahami kebutuhan konsumen
- e. Jam kerja nyaman.

5. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik. Peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen, meliputi:

- a. Peralatan terkini
- b. Fasilitas yang menarik secara visual.
- c. Karyawan yang memiliki penampilan yang rapih dan profesional.
- d. Materi yang secara visual menarik terkait dengan layanan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman –pengalaman berkitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono.F, 2011)

Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2011). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

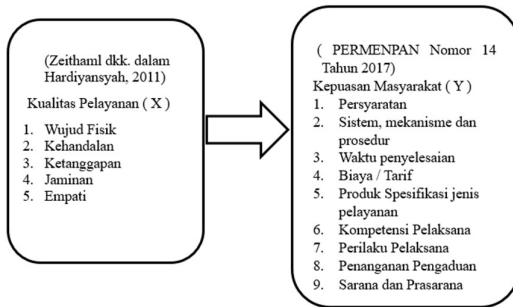
Indikator Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yaitu:

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 3) Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- 4) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- 9) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kerangka Konseptual

Gambar Kerangka Konseptual



Sumber: diolah peneliti 2024

Hipotesis

H0: kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab.Tabalong.

H1: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab.Tabalong.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Metode ini disebut sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka (Sugiyono, 2022).

Lokasi Penelitian

Penelitian Ini Akan Dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong yang beralamatkan Jl. Ir. PH. Moch. Noor, Mabuun, Kec. Murung Pudak, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan 71571.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh

penelitian untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. (Sugiono, 2014). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tabalong pada Bulan April 2024 dengan jumlah 1287 orang .

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2022) jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 93 orang.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Menurut (Sugiyono, 2022) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel bebas (Independen) atau (X), yaitu Kualitas Pelayanan, memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (dependen) atau (Y) kepuasan masyarakat. Dimana kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*).

Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2022) bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat

menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.”

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mempermudah penulis dalam memperoleh data yang valid dan reliable. Dalam penelitian ini pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan atau peninjauan secara mendalam. Apabila dihubungkan dengan penelitian maka observasi dapat diartikan sebagai salah satu Teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap sesuatu baik benda, perilaku, maupun kondisi dari berbagai gejala yang diteliti. Observasi dilakukan dengan cara mendatangi lokasi penelitian yang terdapat pada Kabupaten Tabalong tepatnya pada Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabalong

2. Dokumentasi

Teknik menggunakan dokumentasi ini dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil kuesioner (angket). Yang dimaksudkan berbentuk surat-surat, gambar/foto atau catatan-catatan lain yang berhubungan dengan fokus peneliti (Tanzeh, 2009).

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang biasa diharapkan dari responden. (Sugiyono, 2022) Tujuan penggunaan kuesioner dalam suatu penelitian ada dua, yaitu:

- 1) untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian,
- 2) untuk memperoleh informasi dengan validitas dan reliabilitas yang setinggi mungkin. Pertanyaan-pertanyaan tersebut perlu diingat harus berkaitan langsung dengan masalah penelitian. tersebut (Singarimbun, 1985)

Dalam penelitian ini maka dibuat pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Skala pengukuran jawaban masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert yaitu suatu pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator penelitian variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain.

Tabel 1 Skala Likert

No	Item	Skor
1	Sangat Setuju(SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2022)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode yang digunakan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Penulis menggunakan teknik analisis data kuantitatif untuk menguji hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan menggunakan aplikasi komputer Statistical Product and Service Solutions (SPSS versi 27) untuk menganalisis data statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah membuat dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) , Kartu Keluarga (KK) , Akta Kelahiran ,

Pendidikan Terakhir	Total	Persentase
SD/Sederajat	0	0
SMP/Sederajat	2	2%
SMA/Sederajat	73	78%
Diploma	6	6%
Sarjana	12	13%
Pascasarjana	0	0
Total	93	100%

Akta Kematian , Kartu Identitas Anak (KIA), atau dokumen yang berhubungan dengan kependudukan di DISDUKCAPIL Tanjung Kabupaten Tabalong yang berjumlah 93 Responden.

Guna menunjang ke objektifan data dalam penelitian ini maka perlu disajikan identitas responden sebagai berikut :

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total	Persentase
Pria	63	68%
Wanita	30	32,3%
Total	93	100%

Sumber : Data Primer yang telah diperoleh peneliti, 2024

Dari tabel diatas memperlihatkan 93 responden yang terdiri dari 63 responden (68%) berjenis

kelamin laki-laki dan 30 responden (32,3%) berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan tabel dijelaskan bahwa responden jenis kelamin laki-laki/pria mendominasi dalam pembuatan dokumen di DISDUKCAPIL Tanjung Kabupaten Tabalong . Dan sisanya diikuti oleh responden dari kalangan perempuan/wanita.

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Total	Persentase
17-19 Tahun	32	34%
20-29 Tahun	26	28%
30-39 Tahun	31	33%
40 - 49 Tahun	4	4%
≥50 tahun	0	0
Total	93	100%

Sumber : Data Primer yang telah diperoleh peneliti, 2024

Dari tabel diatas memperlihatkan dari 93 responden yang terdiri dari 32 responden (34%) yang berusia 17-19 tahun , 26 responden (28%) yang berusia 20-29 tahun , 31 responden (33%) yang berusia 30-39 tahun , 4 responden (4%) yang berusia 40-49 tahun.

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber : Data Primer yang telah diperoleh peneliti, 2024

Dari Tabel diatas memperlihatkan dari 93 responden sebanyak 2 responden (2%) pada tingkat SMP/Sederajat, sebanyak 73 responden (78%) pada tingkat SMA/Sederajat , sebanyak 6 (6%) pada tingkat Diploma , sebanyak 12 (13%) pada tingkat Sarjana.

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Layanan	Total	Persentase
Pembuatan KTP	39	42%
Pembuatan KIA	16	17%
Pembuatan Kartu Keluarga	17	18%
Pembuatan Akta Kelahiran	11	12%
Pembuatan Akta Kematian	10	11%
Total	93	100%

Sumber : Data Primer yang telah diperoleh peneliti, 2024

Dari Tabel diatas memperlihatkan dari 93 responden sebanyak 39 responden (42%) pada tingkat Pembuatan KTP , sebanyak 16 responden (17%) pada Pembuatan KIA , sebanyak 17 (18%) pada Pembuatan Kartu Keluarga , sebanyak 11 (12%) pada Pembuatan Akta Kelahiran, sebanyak 10 (11%) pada Pembuatan Akta Kematian .

Uji Validitas

Analisis validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument atau alat penelitian telah benar-benar mencerminkan variabel-variabel yang diukur atau dengan kata lain validitas yaitu sifat yang menunjukkan adanya kesesuaian antara alat ukur dengan tujuan yang diukur. Pengukuran validitas tersebut ditunjukan kepada masyarakat yang menggunakan layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong yang berjumlah 93 orang. Dari hasil pengujian dengan menggunakan program computer SPSS ternyata semua pernyataan yang terdiri dari dua bagian variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat seluruhnya dinyatakan valid. Berikut adalah hasil uraian pengujian validitas instrumen:

Tabel 6 Uji Validitas variabel X

Item	r hitung	r tabel	Hasil
X.1	0,429	0,202	Valid
X.2	0,417	0,202	Valid
X.3	0,633	0,202	Valid
X.4	0,386	0,202	Valid
X.5	0,534	0,202	Valid
X.6	0,233	0,202	Valid
X.7	0,535	0,202	Valid
X.8	0,593	0,202	Valid
X.9	0,580	0,202	Valid
X.10	0,596	0,202	Valid
X.11	0,573	0,202	Valid
X.12	0,553	0,202	Valid
X.13	0,585	0,202	Valid
X.14	0,629	0,202	Valid
X.15	0,512	0,202	Valid
X.16	0,471	0,202	Valid
X.17	0,542	0,202	Valid
X.18	0,631	0,202	Valid
X.19	0,609	0,202	Valid
X.20	0,497	0,202	Valid

X.21	0,496	0,202	Valid
X.22	0,626	0,202	Valid
X.23	0,609	0,202	Valid
X.24	0,445	0,202	Valid
X.25	0,453	0,202	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS,2024

Berdasarkan hasil uji validitas diatas nilai r hitung >0,202. Maka semua dinyatakan valid.

Tabel 7 Uji validitas variabel Y

Item	r hitung	r tabel	Hasil
Y.1	0,602	0,202	Valid
Y.2	0,567	0,202	Valid
Y.3	0,698	0,202	Valid
Y.4	0,656	0,202	Valid
Y.5	0,327	0,202	Valid
Y.6	0,427	0,202	Valid
Y.7	0,556	0,202	Valid
Y.8	0,580	0,202	Valid
Y.9	0,525	0,202	Valid
Y.10	0,492	0,202	Valid
Y.11	0,509	0,202	Valid
Y.12	0,616	0,202	Valid
Y.13	0,560	0,202	Valid
Y.14	0,512	0,202	Valid
Y.15	0,536	0,202	Valid
Y.16	0,553	0,202	Valid
Y.17	0,542	0,202	Valid
Y.18	0,406	0,202	Valid
Y.19	0,514	0,202	Valid
Y.20	0,560	0,202	Valid
Y.21	0,609	0,202	Valid
Y.22	0,485	0,202	Valid
Y.23	0,518	0,202	Valid
Y.24	0,528	0,202	Valid
Y.25	0,557	0,202	Valid
Y.26	0,531	0,202	Valid
Y.27	0,517	0,202	Valid
Y.28	0,470	0,202	Valid
Y.29	0,506	0,202	Valid
Y.30	0,601	0,202	Valid
Y.31	0,548	0,202	Valid
Y.32	0,498	0,202	Valid
Y.33	0,635	0,202	Valid
Y.34	0,597	0,202	Valid
Y.35	0,463	0,202	Valid
Y.36	0,359	0,202	Valid
Y.37	0,477	0,202	Valid
Y.38	0,402	0,202	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS,2024

Berdasarkan hasil uji validitas diatas nilai r hitung $>0,202$. Maka semua dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi didalam mengukur gejala yang sama untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang bermutu dan baik sudah semestinya jika rangkaian penelitian yang dilakukan harus baik juga. Data dikatakan valid dalam uji validitas ditentukan realibilitasnya jika nilai $>$ Cronbach's Alpha 0,6 maka instrument variabel adalah reliabel dan jika nilai $<$ Cronbach's Alpha 0,6 maka instrument variabel adalah tidak reliabel .

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Tabel 8 Hasil uji reliabilitas Variabel X

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	15,370	10,004		1,536	0,128
	Total.X	1,338	0,103	0,806	12,977	<,001 ^b
a. Dependent Variable: Y.total (Kepuasan Masyarakat)						
Reliability Statistics						
Cronbach's Alpha			N of Items			
.889			25			

Sumber: Hasil Output SPSS,2024

Dari hasil uji reliabilitas di atas menggunakan SPSS versi 27. Diketahui bahwa nilai indikator variabel X sebesar 0.889 reliabel karena berada diatas Alpha Cronbach sebesar 0,6.

Tabel 9 Hasil uji reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	38

Sumber: Hasil Output SPSS,2024

Dari hasil uji reliabilitas di atas menggunakan SPSS versi 27. Diketahui bahwa

nilai indikator variabel X sebesar 0.927 reliabel karena berada diatas Alpha Cronbach sebesar 0,6.

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui ada pengaruh atau tidak ada pengaruh antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat), maka dapat dilakukan analisis secara regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS versi 27. Sedangkan rumusan hipotesis yang diajukan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL Tabalong adalah sebagai berikut :

- 1) H0: Tidak Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tabalong
- 2) Ha: Tidak Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tabalong

Hasil Perhitungan pengaruh Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tabalong menggunakan SPSS versi 27 adalah Sebagai berikut :

Tabel 10 Pengujian Hipotesis

Sumber: Hasil Output SPSS,2024

Pada tabel diatas terlihat bahwa nilai SIG Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tabalong adalah $001 < 0,05$ Sehingga H0 ditolak dan H1 diterima . Dengan Demikian dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tabalong .

Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas mempengaruhi nilai koefisien konstanta adalah sebesar 15,370 koefisien Variabel bebas (X) adalah 1,338. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = 15,370 + 1,338 (X)$

- a. 15,370 merupakan nilai konstanta bernilai positif artinya bahwa jika X dianggap 0 maka nilainya positif
- b. 1,338 , yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 15,370 dan koefisien regresi x sebesar 1,338 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 % nilai kualitas , maka akan meningkatkan nilai kepuasan masyarakat 1,338.

Tabel 11 Hasil Pengujian Persamaan Regresi X terhadap Y

Sumber : SPSS 27, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R^2 (R Square) adalah sebesar 0,649 dan nilai Adjusted R Square besarnya pengaruh 0,645 kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tabalong adalah sebesar 64,5 % adapun 35,5 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti .

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan nilai SIG Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tabalong adalah sebesar $001 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas Kependudukan kepuasan masyarakat pada Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

Sementara untuk mengetahui persamaan regresi dalam penelitian ini di dapatkan dari tabel coefficients yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan konstanta variabel independen. Hasil analisis regresi dan diperoleh koefisien untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1,338 dengan konstanta sebesar 15,370 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah $= 15,370 + 1,338 (X)$.

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa apabila terjadi kenaikan setiap

satu skor variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sebesar 1,338 dan sebaliknya apabila terjadi penurunan setiap satu skor variabel Kualitas Pelayanan maka akan menurunkan kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sebesar 1,338. Dengan demikian, semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

Untuk mengetahui besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel Kualitas pelayanan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,806 ^a	0,649	0,645	5,849
a. Predictors: (Constant), Total.X, Kualitas Pelayanan				

terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi R^2 (R Square) adalah sebesar 0,649 dan nilai Adjusted R Square besarnya pengaruh 0,645 Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah sebesar 64,5 % adapun 35,5 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti .

Berdasarkan paparan dan penjelasan hasil penelitian mengenal pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, dimana variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh Signifikan kepada kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan berdampak positif kepada kepuasan masyarakat. Sehingga hal tersebut dapat digunakan dalam keputusan atasan dalam menentukan sikap kepada pegawai. Jika kualitas pelayanan akan ditingkatkan, maka kepuasan akan pelayanan yang diberikan akan meningkat.

Sementara besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap masyarakat (Y) sebesar 64,5 % termasuk pada kualitas pelayanan yang Baik. Dimana pelayanan yang diberikan jika

memiliki tanggapan atau respon baik dari responden, tentu akan menggambarkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh pegawai. Semakin baik pelayanan yang diberikan tentu akan meningkatkan kepuasan masyarakat terutama dari segi pelayanan. Masyarakat akan merasa diperhatikan jika pegawai memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh, hal tersebut jika diterapkan tentu jabatan sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelayan masyarakat menjadi baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil statistik pengujian pengaruh X terhadap Y menunjukkan bahwa ada Pengaruh Signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.
2. Berdasarkan koefisien determinasi Adjusted R Square adalah sebesar 0,779 nilai ini menunjukkan bahwa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah sebesar 64,5% adapun 35,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti .

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran-saran yang dapat penulis kemukakan berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan respon yang cepat saat menerima keluhan (X.11), perbaiki sistem penanganan keluhan dan berikan pelatihan kepada petugas terkait pentingnya merespon keluhan dengan cepat dan efektif.
2. Untuk meningkatkan kecepatan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan (X.12), tinjau beban kerja petugas, perbaiki proses kerja yang kurang efisien, dan berikan pelatihan manajemen waktu.
3. Agar petugas lebih mendahulukan kepentingan masyarakat (X.21), perkuat budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, berikan pelatihan dan pengawasan yang intensif, serta tinjau sistem penilaian kinerja petugas.
4. Untuk memastikan petugas melayani tepat waktu (Y.10), tetapkan standar waktu pelayanan yang jelas, tingkatkan koordinasi antar petugas, berikan insentif bagi petugas yang tepat waktu, serta lakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriansyah, W. (2016). Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang.
- Atmawati, R. D. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan. *Jurnal Daya Saing*.
- Fauziah. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gowa.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Januar, R. (2023). JANUAR, R., Hendrayady, A., & Setiawan, R. (2023). Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang . (*Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji*).
- Kotler. (2011). *Manajemen Pemasaran 1. Edisi ketiga bela*. Jakarta:: PT Bumi Aksara.
- Mahsyar, & Suparti. (2020). Effect of service quality and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*.
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan. *Jurnal Administrasi Publik*,.
- Samosir, H. J. (2022). The influence of location accessibility on public satisfaction with service quality sei village equipments like drowing as intervening variables (Case Study in Sei Suka Deras Village Community, Batu Bara District). *In International Conference on Health Science, Green Economics, Educational Review and Technology*.
- Sinambela, & Poltak, L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: bumiaksara.
- Singarimbun, M. D. (1985). Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono, P. D. (2022). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: cv ALFABETA.
- Tanzeh, A. (2009). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono.F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: CV Andi Offset.