

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap)

Emilia Pebrianti

Universitas Galuh

Email: emiliaquinby@gmail.com

Enas Enas

Universitas Galuh

Email: enas.email@gmail.com

Korespondensi penulis: emiliaquinby@gmail.com.

Abstract: Population administration plays a very important role in development, where it can be known about population data and information that is in accordance with the conditions of the population and the conditions of the area where they live. The Disdukcapil of Cilacap Regency, as the executor of population services, must provide excellent service to the community. However, in reality, KTP and KK services for the last 5 years at Disdukcapil, Cilacap Regency have not been able to reach the expected target. Besides that, the achievements in 2021 have also decreased when compared to the achievements in 2022. This indicates that the service quality of the Cilacap Regency Disdukcapil has not been optimal, so that it has not been able to meet community satisfaction. This study aims to determine 1) the effect of service quality on community satisfaction, 2) the effect of employee performance on community satisfaction, and 3) the effect of service quality and employee performance on community satisfaction in the Population and Civil Registration Office of Cilacap Regency. Because of this, this study uses quantitative data which is then interpreted to produce descriptive data. Meanwhile, data collection techniques used questionnaires, and data analysis used multiple linear regression. The research results show that service quality and employee performance have a positive effect on community satisfaction. This means that if the quality of service and employee performance is getting better, then community satisfaction will also increase, and vice versa.

Keywords: service quality, employee performance, community satisfaction.

Abstrak: Administrasi kependudukan sangat berperan dalam pembangunan, dimana dapat diketahui tentang data – data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan kondisi daerah tempat tinggal. Disdukcapil Kabupaten Cilacap sebagai pelaksana pelayanan kependudukan, harus memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya, pelayanan KTP dan KK untuk 5 tahun terakhir di Disdukcapil Kabupaten Cilacap belum dapatmncapai target yang diharapkan. Disamping itu capaian tahun 2021 juga mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2022. Hal tersebut menandakan bahwa kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Cilacap belum optimal, sehingga belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, 2) pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dan 3) pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Karena itu penelitian ini menggunakan kuantitatif yang selanjutnya data diinterpretasi sehingga menghasilkan data deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan angket, dan analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penenelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakatn. Artinya apabila kualitas pelayanan dan kinerja pegawai semakin baik, maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan masyarakat.

I. Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi

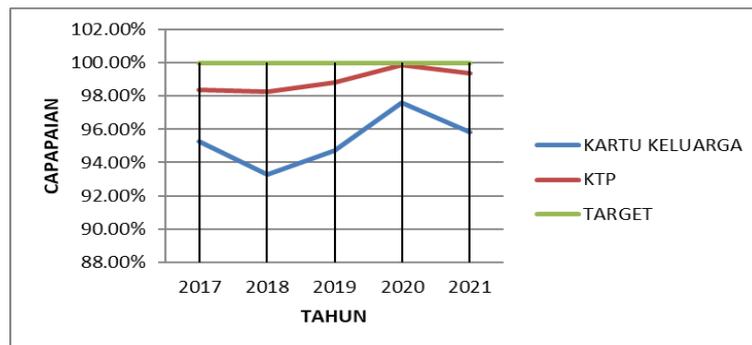
kependudukan diatur dalam Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pelayanan kompleks mencakup penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan juga sektor pembangunan lainnya. (Revida, 2020:3).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Seiring dengan perkembangan masyarakat, masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apayang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. (Yamin, Saleh, & Rolista, 2020: 38).

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Cilacap sebagai pelaksana pelayanan kependudukan, harus memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini berkaitan dengan paradigma administrasi publik, yaitu *Servqual* (Tjiptono, 2014: 41). Paradigma *Servqual* melihat pelayanan publik sebagai hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Paradigma ini melihat nilai – nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan publik merupakan landasan utama dalam proses pelayanan pemerintahan. Namun pada kenyataannya, masih banyak yang mengkritik kinerja dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cilacap dalam proses administrasinya yang dianggap rumit dan memakan waktu, sehingga kepuasan masyarakat belum dapat tercapai.

Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Cilacap, tingkat kepuasan pelanggan adalah indikator kualitas layanan. Dalam hal ini, disdukcapil dapat dianggap baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Pencapaian kinerja Disdukcapil Kabupaten Cilacap dalam memberikan layanan

administrasi kependudukan, yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), ditunjukkan pada diagram berikut.



Gambar 1. 1
Capaian Kepemilikan KTP dan KK dalam 5 Tahun Terakhir.

Berdasarkan pada grafik tersebut di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan KTP dan KK untuk 5 tahun terakhir di Disdukcapil Kabupaten Cilacap belum dapat mencapai target yang diharapkan. Disamping itu capaian tahun 2021 juga mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2020. Hal tersebut menandakan bahwa kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Cilacap belum optimal, sehingga belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 116 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Penduduk baik dalam jumlah banyak ataupun sedikit bisa menjadi permasalahan bila tidak dikelola dengan baik, akan tetapi akan menjadi potensi yang baik jika dikelola dengan baik.

Gambaran kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap diperoleh dari Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut:

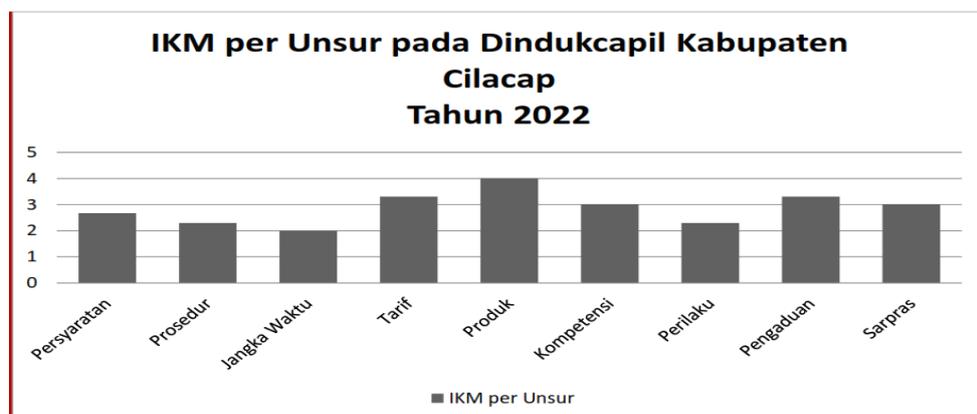
Tabel 1. 1
Data Administrasi Kependudukan di Kabupaten Cilacap

NO	KECAMATAN	PENDUDUK WAJIB KTP			MEMILIKI KK.KTP.AKTA LAHIR			%
		L	P	JML	L	P	JML	
1	KEDUNGREJA	32.750	32.201	64.951	10.064	8.468	18.532	28.53
2	KESUGIHAN	49.068	48.225	97.293	14.735	12.267	27.002	27.75
3	ADIPALA	35.530	34.902	70.432	10.833	9.427	20.260	28.77
4	BINANGUN	25.912	25.850	51.762	8.318	7.654	15.972	30.86
5	NUSAWUNGU	31.902	31.756	63.658	8.505	7.425	15.930	25.02
6	KROYA	42.921	42.472	85.393	32.633	29.618	62.251	72.90
7	MAOS	17.510	17.795	35.305	12.853	11.402	24.255	68.70
8	JERUKLEGI	27.904	27.593	55.497	9.326	8.311	17.637	31.78
9	KAWUNGAN	31.612	31.021	62.633	8.113	6.530	14.643	23.38
10	GANDRUNGMANGU	41.123	40.300	81.423	11.361	9.454	20.815	25.56
11	SIDAREJA	23.215	23.356	46.571	17.050	14.483	31.533	67.71
12	KARANGPUCUNG	30.745	30.340	61.085	7.843	6.956	14.799	24.23
13	CIMANGGU	39.458	38.758	78.216	7.557	6.198	13.755	17.59
14	MAJENANG	51.773	51.550	103.323	11.801	10.233	22.034	21.33
15	WANAREJA	39.255	39.326	78.581	7.680	6.490	14.170	18.03
16	DAYEULUHUR	18.582	19.260	37.842	3.894	3.354	7.248	19.15
17	SAMPANG	16.195	16.301	32.496	4.728	4.180	8.908	27.41
18	CIPARI	24.272	23.959	48.231	15.928	7.729	23.657	49.05
19	PATIMUAN	18.332	18.362	36.694	11.388	10.909	22.297	60.76
20	BANTARSARI	27.628	27.090	54.718	20.158	17.229	37.387	68.33
21	CILACAP SELATAN	30.667	30.973	61.640	12.107	10.816	22.923	37.19
22	CILACAP TENGAH	33.180	33.093	66.273	11.656	10.363	22.019	33.22
23	CILACAP UTARA	30.407	30.273	60.680	10.768	9.594	20.362	33.56
24	KAMPUNG LAUT	5.663	5.271	10.934	1.550	1.112	2.662	24.35
		725.604	720.027	1.445.631	270.849	230.202	501.051	34.66

Sumber : Data DKB Dir.DUKCAPIL Sem II Tahun 2020

Berdasarkan table 1.1 tersebut diatas, tingkat kepemilikan administrasi kependudukan di Kabupaten Cilacap baru mencapai 34,66%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Cilacap belum mencapai target kinerja yang optimal.

Selanjutnya, kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sudah baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 91,32, namun tidak semua indikator kinerja sasaran dapat terpenuhi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. 2
IKM Per Unsur Disdukcapil Kabupaten Cilacap.

Dari gambar tersebut, maka berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,51. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,50 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,87 dan yang kedua Sarana dan Prasarana yaitu 3,63 serta Produk Spesifikasi Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,59.

Berdasarkan hasil dari rekapitulasi kritik dan saran, serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, kami menemukan beberapa aduan yang harus dipertimbangkan dan dapat dibahas dalam rencana tindak lanjut. Beberapa aduan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Loker layanan telah ditambah dan dipercepat, dan input data dapat dilakukan melalui layanan internet.
2. Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik.
3. Proses pembuatan KTP telah dipercepat lagi tahun ini, menjadi lebih cepat dari tahun sebelumnya.
4. Pelayanan ditingkatkan, ramah, dan ramah.

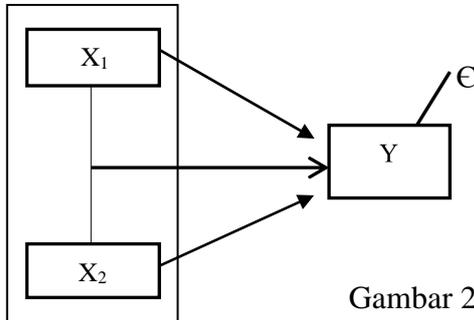
Adapun masalah atau kekurangan sebagai berikut:

1. Masyarakat terus menganggap pelayanan lambat. Sebenarnya, layanan registrasi online telah dimulai, tetapi masih sedikit orang yang mendaftar secara online dan langsung ke lokasi layanan.
2. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus tentang layanan yang luar biasa dan belum ada praktik untuk memberikan penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dipandang perlu untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Adapun judul penelitian yang diambil adalah : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap)”**.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbasis pada filsafat positivisme. Penelitian dilakukan pada populasi atau sampel tertentu, dan data dikumpulkan menggunakan instrumen atau alat ukur penelitian. Tujuan dari analisis data kuantitatif dan statistik adalah untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat atau ditetapkan.



Gambar 2 1 Desain Penelitian

Keterangan :

X₁ : Kualitas Pelayanan
X₂ : Kinerja Pegawai
Y : Kepuasan Masyarakat
ε : Variabel lain yang tidak diteliti

III. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Persamaan Regresi Linear Berganda

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil pengujian menggunakan program SPSS 26.00 Windows diperoleh hasil berikut:

Tabel 3 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	12.629	2.399		5.265	.000
Kualitas Pelayanan	.321	.115	.332	2.798	.006
Kinerja Pegawai	.453	.109	.492	4.146	.000

Sumber: Hasil Analisis Tahun 2023.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi berganda maka persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 12,629 + 0,321 X_1 + 0,453 X_2$$

Pada persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut:

- Konstanta = 12,629 Artinya apabila Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai diasumsikan tidak ada, maka Kepuasan Masyarakat kepada Disdukcapil Kabupaten Cilacap adalah sebesar 12,609.
- Koefisien regresi (b1)= 0,321. Artinya apabila setiap 1 (satu) unit nilai kualitas pelayanan baik, maka akan terjadi kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,321 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai b1 bertanda positif, sehingga apabila kualitas pelayanan semakin baik, maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya.

Koefisien regresi (b2)= 0,453. Artinya apabila setiap 1 (satu) unit nilai kinerja Pegawai lebih baik, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,453 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai b2 bertanda positif, sehingga apabila kinerja pegawai semakin baik, maka kepuasan masyarakat akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

3.1.2 Analisa Korelasi

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan program SPSS 26.00, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Korelasi
Correlations

Kepuasan Masyarakat			Kualitas Pelayanan	Kinerja Pegawai
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat	1.000	.752	.775
	Kualitas Pelayanan	.752	1.000	.854
	Kinerja Pegawai	.775	.854	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat	.	.000	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.	.000
	Kinerja Pegawai	.000	.000	.
N	Kepuasan Masyarakat	100	100	100
	Kualitas Pelayanan	100	100	100
	Kinerja Pegawai	100	100	100

Sumber : Hasil Analisa Tahun 2023

Dari tabel korelasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat memiliki hubungan, karena diketahui nilai sig 0,000 (sig<0,05) dengan nilai *pearson correlation* 0,752. Artinya memiliki tingkat hubungan yang kuat (interval 0,60 – 0,799).
- 2) Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat memiliki hubungan, karena diketahui nilai sig 0,000 (sig<0,05) dengan nilai *pearson correlation* 0,775. Artinya memiliki tingkat hubungan yang kuat (interval 0,60 – 0,799).

3.1.3 Determinasi

Selanjutnya untuk melihat seberapa besar pengaruh variable Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap variable Kepuasan Masyarakat dapat dilihat *tabel summary* sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.631	.623	5.079

Sumber : Data primer diolah, Tahun 2023.

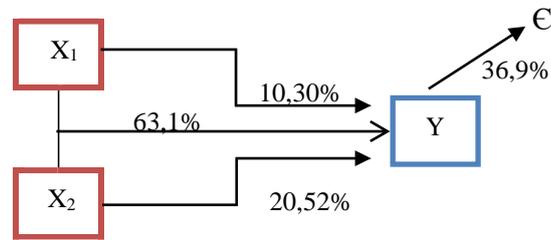
Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh antara variable Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap variable Kepuasan Masyarakat sebesar 0,631 atau sebesar 63,1% dan sisanya sebesar 36,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Tabel 3. 4 Pengaruh Antar Variabel

Variabel	Beta	Korelasi	R ²	Beta ² x 100%
Kualitas Pelayanan	0,321	0,752	0,631	10,30
Kinerja Pegawai	0,453	0,775		20,52
Total				30,82

Sumber : Data primer diolah, 2023.

Tabel tersebut menunjukkan pengaruh antara variabel adalah sebesar 0,631 atau sebesar 63,1%. Variable Kualitas Pelayanan secara terpisah 10,30% dengan korelasi 0,752 dan variable Kinerja Pegawai secara terpisah adalah 20,52% dengan korelasi 0,775, sedangkan Jumlah dari semua variable independen adalah 30,82%. Untuk memperjelas hasil penelitian, penulis ilustrasikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 3. 1
Hasil penelitian Pengaruh Variabel

Keterangan :

X1 = variabel Kualitas Pelayanan

X2 = variabel Kinerja Pegawai

Y = variabel Kepuasan Masyarakat

ε = Variabel lain yang tidak diteliti

◊ = Hubungan antara antar variable

3.1.4 Hasil Uji t

Dari hasil Analisa dengan menggunakan SPSS 26.00 didapatkan tabel berikut:

Tabel 3 5 Hasil Uji t (parsial)
Unstandardized Coefficients

	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	12.629	2.399		5.265	.000
Kualitas Pelayanan	.321	.115	.332	2.798	.006
Kinerja Pegawai	.453	.109	.492	4.146	.000

Sumber : Data primer diolah, 2023

a. Pengujian Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

1) Uji t berdasar Nilai signifikansi

Berdasarkan table tersebut diatas, nilai sig Kualitas Pelayanan (X1) yaitu 0,006, lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

2) Uji t berdasar nilai ttable

Untuk mencari ttable adalah $(\alpha/2 : n-k-1) = (0,05/2 : 100-2-1) = (0,025:97)$, sehingga diperoleh nilai ttable sebesar 1,984. Hasil perhitungan diperoleh nilai thitung (2,2798) > ttable (1,984) sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga apabila Kualitas Pelayanan semakin baik maka Kepuasan Masyarakat akan semakin meningkat.

b. Pengujian Kinerja Pegawai (X₂) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

1) Uji t berdasar Nilai signifikansi

Berdasarkan table tersebut diatas, nilai sig Kinerja Pegawai (X₂) yaitu 0,000, lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

2) Uji t berdasar nilai ttable

Untuk mencari ttable adalah $(\alpha/2 : n-k-1) = (0,05/2 : 100-2-1) = (0,025:97)$, sehingga diperoleh nilai ttable sebesar 1,984. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai thitung (4,146) > ttabel (1,984) sehingga berarti Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga apabila Kinerja Pegawai semakin meningkat, maka Kepuasan Masyarakat akansemaki tinggi.

3.1.5 Hasil Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan yang diberikan variable Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat. Berikut disajikan hasil analisis Uji F menggunakan program SPSS 26.00 dengan menggunakan taraf signifikansi(α) = 0,05 dan (*degree of freedom*) = n – k – 1 sebagai berikut:

Tabel 3. 6
Hasil Uji F (simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4278.613	2	2139.306	82.947	.000 ^b
Residual	2501.747	97	25.791		
Total	6780.360	99			

Dasar Pengambilan Keputusan:

- Menurut Imam Ghozali (2011:101), jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya, variable independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), begitu juga sebaliknya. Berdasarkan *Anova table* hasil pengujian F diatas, didapat nilai sig 0,000, maka lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh simultan (secara bersama-sama) yang diberikan variable Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap variable Kepuasan Masyarakat.
- Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014 : 155), Jika fhitung > ftabel atau fhitung < -ftabel maka artinya secara simultan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dan sebaliknya. Untuk mencari ftabel adalah $(k : n-k) = (2 : 100-2) = (2:97) = 3,09$, maka = fhitung > ftabel = 82,947 > 3,09, sehingga dapat disimpulkan

bahwa secara simultan ada pengaruh antara variable Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap variable Kepuasan Masyarakat.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Cilacap. Persepsi kualitas layanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Cilacap, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, perlu dilakukan upaya terus menerus untuk mengidentifikasi kekurangan dan kelemahan pelayanan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, fungsi pelayanan harus jelas ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (masyarakat) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Menurut pendapat Kotler dan Keller (2016:277), merumuskan pengertian pelayanan sebagai : Setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

Mutu pelayanan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap masyarakat, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Cilacap, berdasarkan hasil Analisa yang telah dilakukan, maka perlu adanya peningkatan dalam lima dimensi kualitas pelayanan, kelima dimensi tersebut yaitu :

1. *Reliability* ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya.

Disdukcapil Kabupaten Cilacap harus dapat mewujudkan ekspektasi dari apa yang menjadi harapan masyarakat pengguna. Sehingga pelayanan yang disediakan haruslah dapat dindalkan dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Hal yang berkaitan dengan kualitas ini adalah :

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna
- b. Kecepatan petugas dalam melayani

- c. Memiliki prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit
2. *Tangibles* ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik perkantoran komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya.
Artinya, Disdukcapil Kabupaten Cilacap harus menyesuaikan kualitas fisik dengan harga dan apa yang telah ditawarkan. Tampilan fisik ini bukan hanya terkait dari tempat saja, tetapi menjulur ke fasilitas fisik hingga fisik para pekerja, yaitu:
 - a. Menyediakan tempat parkir yang cukup dan tertata rapi
 - b. Menyediakan kelengkapan fasilitas/sarana pendukung yang memadai
 - c. Petugas layanan yang rapi dan bersih
3. *Responsiveness* ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan kosumen.
Disdukcapil Kabupaten Cilacap harus dapat bertanggung jawab akan pelayanannya dan merespon para pasien dengan cepat namun sesuai dengan apa yang mereka harapkan, yaitu dengan langkah:
 - a. Menyediakan pelayanan pengaduan cepat dan handal
 - b. Petugas melayani sesuai tahapan dan prosedur sampai dapat memenuhi harapan pengguna layanan
4. *Assurance* ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
Disdukcapil Kabupaten Cilacap haruslah dapat memberikan jaminan atau kepastian kepada para pengguna agar mereka tidak merasa khawatir dan percaya akan penyediaan layanan yang ditawarkan. Sehingga, diperlukan sumber daya manusia yang dapat mewujudkan hal tersebut. Jaminan ini terkait dengan:
 - a. Cepat merespon masyarakat pengguna yang datang
 - b. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani
5. *Emphaty* ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Disdukcapil Kabupaten Cilacap harus dapat menanamkan empati kepada para pegawainya. Rasaempati ini dapat memberikan pengalaman yang berbeda kepada para pengguna dan dapat menjadinilai lebih, yaitu melalui upaya untuk penyedeiaan layanan sebagai berikut:
 - a. Petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat dan mudah dihubungi padasaat diperlukan
 - b. Petugas berinteraksi langsung untuk mencapai kepuasan para pengguna layanan.

Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan Disdukcapil Kabupaten Cilacap dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Semua dimensi berpengaruh pada proses bisnis, akan tetapi tidak semuanya masuk dalam kategori prioritas. Lima dimensi kualitas ini dapat digunakan Disdukcapil Kabupaten Cilacap untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi masyarakat akan keunggulan dan persepsi mereka terhadap layanan nyata yang telah diberikan. *Serving quality*, bila dapat diterapkan dari waktu ke waktu, akan dapat membantu memahami harapan, persepsi terhadap layanan kependudukan dan bidang peningkatan kualitas mana yang diperlukan agar kepuasan masyarakat tercapai.

3.2.2 Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Cilacap. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh persepsi kinerja pegawai yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat meningkat dengan kinerja pegawai.

Pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Cilacap harus memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat karena merupakan bagian dari tanggung jawabnya untuk melayani masyarakat pengguna. Ini berarti tidak ada "tebang pilih" dalam pelaksanaannya dan stakeholder harus puas dengan layanan yang diberikan. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Cilacap, ada beberapa langkah yang dapat diambil, yaitu:

1. Budaya Pelayanan Prima:

Peningkatan kualitas dan keprofesionalan pegawai adalah salah satu cara untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada stakeholder. Karena sikap atau perilaku sumber daya aparatur yang langsung berhadapan dengan stakeholder masih rendah, keluhan-keluhan dari stakeholder mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada mereka tidak dapat diselesaikan. Oleh karena itu, aparatur profesional dengan budaya melayani yang tulus diperlukan agar stakeholder tidak lagi mengeluh tentang pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Cilacap, ada hal lain yang perlu diperhatikan. Ini adalah meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dan meningkatkan keprofesionalan pegawai dalam hal masalah sikap atau

perilaku. Oleh karena itu, setiap aparatur pemerintah yang langsung berhadapan dengan stakeholder dalam pemberian layanan harus memiliki pandangan positif. Ini penting untuk diperhatikan karena aparatur penyelenggara pelayanan publik, tidak peduli seberapa profesional mereka, akan terus menimbulkan ketidakpuasan dari stakeholder. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan publik, peningkatan sumber daya manusia dan profesionalitas pegawai harus diperhatikan. Pelayanan publik yang andal akan meningkat ketika ada birokrat yang memiliki kompetensi, kecakapan, ketrampilan, dan ditempatkan sesuai dengan bidangnya.

2. Penerapan Standar Pelayanan Publik:

Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan masyarakat adalah dengan mengeluarkan kebijakan yang mendukung dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Diharapkan dengan keluarnya kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan, akan ada peningkatan dalam efisiensi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu tujuan pembuatan kebijakan itu adalah untuk mengubah persepsi orang tentang pelayanan publik yang biasanya rumit, mahal, dan memakan waktu yang lama. Dengan adanya standar yang jelas, diharapkan masyarakat akan semakin puas dengan layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Cilacap.

3. Menilai Kinerja Pekerja

Penamaan "penilaian kinerja" mengacu pada suatu sistem formal yang mengatur nilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, seperti perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Penilaian ini berfokus pada seberapa produktif seorang karyawan dan apakah mereka dapat berkinerja serupa atau lebih baik di masa depan sehingga organisasi dan masyarakat semuanya memperoleh manfaat.

- a) Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik atau buruknya hasil kerja dalam menyelesaikan tugas, serta kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
- b) Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan, yang diwakili dengan jumlah unit atau siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c) Kinerja pegawai juga dapat diukur dari seberapa cepat pegawai menyelesaikan tugas yang diberikan. untuk menghindari gangguan pekerjaan yang terkait dengan pekerjaan lain yang dilakukan oleh pegawai tersebut.
- d) Penggunaan sumber daya organisasi diukur sebagai tingkat efektivitasnya. Dalam pemanfaatan sumber daya, sumber daya manusia dan sumber daya bahan baku, modal, informasi, dan teknologi harus dioptimalkan.

- e) Kemandirian adalah ketika seseorang dapat melakukan tugasnya sendiri tanpa bantuan, bimbingan, atau pengawasan.

komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

IV. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian pada masing-masing variabel dapat

disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Disdukcapil berada pada kriteria cukup baik dan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatnya kepuasan masyarakat.
2. Dari hasil analisis membuktikan bahwa kinerja pegawai berada pada kriteria cukup baik dan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa dengan semakin baiknya kinerja pegawai maka akan semakin meningkatnya kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan kependudukan di Kabupaten Cilacap.
3. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan dan output kinerja pegawai. Koefisien korelasi yang diperoleh terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Daftara Pustaka

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Atik & Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, A., (2005). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada AlliumTangerang Hotel. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 165-177.
- Berman, B. (2006). Developing an effective customer loyalty program. *California managementreview*, 49(1), 123-148.
- Bernardin, H.J. and Russell, J.E. (2002). *Human Resource Management AnExperiential Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Budhiarta, Iwan. (2019). *Model Hsq-Matrix: Untuk Pengukuran Kualitas Layanan Kesehatan Dan RumahSakit Di Banda Aceh*. Pasuruan: Qiara Media.

- Creswell, J.W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denhardt, J.V. & Robert B. Denhardt. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. London, England: M.E. Sharpe.
- Dessler, Garry. (2013). *Human Resource Management – Thirteenth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gaspersz, Vincent. (2010). *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima). Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management And Marketing: A Moment Of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- Hasibuan, M.S.P. (2001). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Irawan, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ajib Bakery Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(02), 255-266.
- Jacobalis, S. (1995). *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, (2007). *Manajemen Pemasaran*, cetakan pertama, edisi bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Mathis L. Robert dan John Jackson. (2006). *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moerir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of marketing*, 58(3), 20-38.
- Muninjaya, A.A.Gde. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik. Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, hal 64, *Jurnal of Retailing*.
- Pohan. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi : Kesaint Blane.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.
- Riduwan (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. (2016). *Perilaku Organisasi. Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Indeks.

- Sarwono. S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sastrianegara, M.S. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Schuler, Randall S dan Susan E. Jackson. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-6 Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sedarmayanti (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan. Manajemen PegawaiNegeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama. Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Smallwood, J. J. (2006). *Women, construction and health and safety (H&S)*. South African and Tanzanian :perspectives.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D* (cetakan ke- 14). Bandung: Alfabeta. Surakhmad, Winarno. (2010). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung : Tarsito.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta: Andi.
- Tribowo, Cecep. (2012). *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah kajian Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Umar. H. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia.
- Warella. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 th ed*. Mc.Graw-Hill

Peraturan Perundang-undangan.

- Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS). Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Bupati Cilacap Nomor 116 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman
Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang
Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.