

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN JEMBER**  
*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CITIZEN  
SATISFACTION AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND  
CIVIL REGISTRATION JEMBER REGENCY*

**Ayaprithvie Isradinata, Supranoto, Abul Haris Suryo Negoro**  
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Jember  
ayaprithvie64@gmail.com

***Abstract***

*This article analyze the influence of service quality on citizen satisfaction at the Civil Registry Office of Jember Regency. A non-probability sampling method was employed to select 130 respondents who had utilized the services. Primary data was collected and analyzed using Simple Linear Regression Analysis. The research findings indicate that service quality significantly affects citizen satisfaction at the Civil Registry Office of Jember Regency. The positive regression coefficient suggests that an improvement in service quality leads to an increase in citizen satisfaction. This research underscores the importance of responsibility, friendliness, enthusiasm, and responsiveness in providing public services, as these factors positively impact the community's well-being.*

***Keywords: service quality; citizen satisfaction; civil registry office; Jember regency***

**Abstrak**

Artikel ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Metode non-probability sampling digunakan untuk memilih 130 responden dari masyarakat yang telah menggunakan layanan tersebut. Data primer dikumpulkan dan dianalisis menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana. Hasil artikel menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Koefisien regresi positif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Artikel ini menggarisbawahi pentingnya sikap tanggung jawab, ramah, antusias, dan responsif dalam memberikan pelayanan publik, karena hal ini dapat berdampak positif pada kesejahteraan masyarakat.

**Kata Kunci: kualitas pelayanan; kepuasan masyarakat; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember**

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari manusia, terutama karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat eksis secara mandiri dan bergantung pada bantuan serta layanan yang diberikan oleh orang lain, baik berupa barang maupun jasa. Dwiyanto (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Warga yang memerlukan pelayanan ini mencakup berbagai keperluan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dan sertifikat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, tugas aparatur pemerintah tidak sekadar melayani secara mekanis, tetapi juga harus memiliki sikap yang mencerminkan tanggung jawab, keramahan, antusiasme, keterbukaan, responsivitas, kemudahan, dan tidak ada diskriminasi. Para penyelenggara pelayanan publik diharapkan menciptakan kualitas pelayanan yang baik karena kualitas tersebut akan memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Menurut Parasuraman et al. (1985, dalam Tjiptono, 2019), kualitas pelayanan adalah penilaian atau persepsi global tentang keunggulan layanan. Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa "kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik dalam memberikan layanan yang dapat memuaskan pengguna jasa baik melalui aspek teknis maupun administratif." Dalam pelayanan yang berkualitas, tidak hanya terlihat dari sikap ramah petugas, tetapi juga melibatkan beberapa karakteristik yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman et al. (1988, dalam Tjiptono, 2019), terdapat lima dimensi yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini sangat penting dalam menjalankan pelayanan publik yang baik. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985, dalam Tjiptono, 2019). Pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan merupakan definisi dari kepuasan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah telah mengeluarkan peraturan-peraturan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan publik kependudukan.

Dalam praktiknya, meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terdapat permasalahan yang muncul, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Kurangnya kompetensi pegawai, ketidakpastian informasi yang diberikan oleh petugas, dan pelayanan yang kurang baik adalah beberapa masalah yang dihadapi masyarakat. Hal ini tercermin dalam ulasan masyarakat di website dan media sosial yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember. Mengingat permasalahan ini, artikel ini akan mengkaji lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Artikel ini mencoba mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam

upaya perbaikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

## **II. METODE**

Artikel ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Kuantitatif merupakan metode berdasarkan data konkret yang diukur menggunakan statistik untuk menghasilkan kesimpulan. Artikel ini adalah artikel eksplanatif, bertujuan untuk menjelaskan fenomena atau hubungan antara variabel-variabel. Termasuk ke dalam artikel asosiatif, yang fokus pada hubungan sebab akibat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Artikel ini dilakukan selama satu bulan, yaitu pada bulan Mei-Juni, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Populasi artikel adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan di dinas tersebut, termasuk dalam jenis populasi tak terhingga.

Sampel artikel ini menggunakan *accidental sampling*, yang terjadi ketika responden secara kebetulan dipilih oleh peneliti berdasarkan kriteria tertentu. Jumlah sampel yang digunakan adalah 130 responden, berdasarkan rekomendasi ukuran sampel yang disarankan. Instrumen artikel melibatkan observasi, kuesioner dengan pertanyaan terbuka dan tertutup. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi produk momen pearson, sementara uji reliabilitas digunakan untuk memastikan konsistensi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan dalam kuesioner. Analisis data dilakukan dengan regresi linier sederhana, yang bertujuan untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Selain itu, uji hipotesis dengan uji t dan koefisien determinasi juga dilakukan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Dalam keseluruhan artikel ini, digunakan berbagai sumber data, termasuk data primer yang diperoleh langsung dari responden, dan data sekunder yang diperoleh dari literatur, dokumen resmi, jurnal, dan sumber-sumber relevan lainnya. Seluruh analisis data akan menggunakan metode statistik dengan bantuan perangkat lunak SPSS 26.0 for Windows.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas dan Kesesuaian Data**

Artikel ini telah melalui uji instrumen dan uji asumsi klasik. Hasil uji validitas menggunakan teknik *Bivariate Pearson* dinyatakan valid dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dinyatakan reliabel. Hasil uji normalitas menggunakan *probability plot* dinyatakan memenuhi asumsi terdistribusi normal, uji multikolinieritas menggunakan *Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF)* dinyatakan tidak mengalami gejala multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

## Deskripsi Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis kelamin responden

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| Laki-laki     | 59        | 45,4%      |
| Perempuan     | 71        | 54,6%      |
| Total         | 130       | 100%       |

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59 orang (45,4%) sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 71 orang (54,6%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

## Usia

Tabel 2. Usia responden

| Usia                | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| 17 - 25 Tahun       | 40        | 30,8%      |
| 26 - 30 Tahun       | 27        | 20,8%      |
| 31 - 35 Tahun       | 29        | 22,3%      |
| 36 - 40 Tahun       | 21        | 16,2%      |
| Lebih dari 40 Tahun | 13        | 10,0%      |
| Total               | 130       | 100%       |

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 2. dapat diketahui responden berusia antara 17 hingga 25 tahun sebanyak 40 orang (30,8%), berusia antara 26 hingga 30 tahun sebanyak 27 orang (20,8%), berusia antara 31 hingga 35 tahun sebanyak 29 orang (22,3%), berusia antara 36 hingga 40 tahun sebanyak 21 orang (16,2%) dan berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 13 orang (10%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berusia antara 17 hingga 25 tahun.

## Pendidikan

Tabel 3. Pendidikan responden

| Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
|------------|-----------|------------|
| SMA/SMK    | 63        | 48,5%      |
| D1/D2/D3   | 29        | 22,3%      |
| S1/S2/S3   | 38        | 29,2%      |
| Total      | 130       | 100%       |

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui responden dengan pendidikan jenjang SMA/SMK sebanyak 63 orang (48,5%), D1/D2/D3 sebanyak 29 orang (22,3%) dan S1/S2/S3 sebanyak 38 orang (29,2%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berpendidikan jenjang SMA/SMK.

## Deskripsi Variabel Artikel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4. Frekuensi jawaban variabel kualitas pelayanan (X)

| Indikator | Frekuensi |      |    |      |    |      |    |      |   |   | Modus | Mean |
|-----------|-----------|------|----|------|----|------|----|------|---|---|-------|------|
|           | 5         | %    | 4  | %    | 3  | %    | 2  | %    | 1 | % |       |      |
| X.1       | 30        | 23,1 | 52 | 40,0 | 30 | 23,1 | 18 | 13,8 | 0 | 0 | 4     | 3,72 |
| X.2       | 35        | 26,9 | 51 | 39,2 | 23 | 17,7 | 21 | 16,2 | 0 | 0 | 4     | 3,77 |
| X.3       | 38        | 29,2 | 63 | 48,5 | 18 | 13,8 | 11 | 8,5  | 0 | 0 | 4     | 3,98 |
| X.4       | 26        | 20,0 | 58 | 44,6 | 22 | 16,9 | 24 | 18,5 | 0 | 0 | 4     | 3,66 |
| X.5       | 27        | 20,8 | 62 | 47,7 | 19 | 14,6 | 22 | 16,9 | 0 | 0 | 4     | 3,72 |
| X.6       | 33        | 25,4 | 53 | 40,8 | 26 | 20,0 | 18 | 13,8 | 0 | 0 | 4     | 3,78 |
| X.7       | 40        | 30,8 | 48 | 36,9 | 28 | 21,5 | 14 | 10,8 | 0 | 0 | 4     | 3,88 |
| X.8       | 37        | 28,5 | 49 | 37,7 | 27 | 20,8 | 17 | 13,1 | 0 | 0 | 4     | 3,82 |
| X.9       | 26        | 20,0 | 66 | 50,8 | 20 | 15,4 | 18 | 13,8 | 0 | 0 | 4     | 3,77 |
| X.10      | 36        | 27,7 | 56 | 43,1 | 24 | 18,5 | 14 | 10,8 | 0 | 0 | 4     | 3,88 |
| X.11      | 24        | 18,5 | 63 | 48,5 | 18 | 13,8 | 25 | 19,2 | 0 | 0 | 4     | 3,66 |
| X.12      | 35        | 26,9 | 59 | 45,4 | 16 | 12,3 | 20 | 15,4 | 0 | 0 | 4     | 3,84 |
| X.13      | 39        | 30,0 | 48 | 36,9 | 27 | 20,8 | 16 | 12,3 | 0 | 0 | 4     | 3,85 |
| X.14      | 36        | 27,7 | 49 | 37,7 | 26 | 20,0 | 19 | 14,6 | 0 | 0 | 4     | 3,78 |
| X.15      | 35        | 26,9 | 51 | 39,2 | 28 | 21,5 | 16 | 12,3 | 0 | 0 | 4     | 3,81 |
| X.16      | 31        | 23,8 | 56 | 43,1 | 23 | 17,7 | 20 | 15,4 | 0 | 0 | 4     | 3,75 |
| Rata-rata | 33        | 25,4 | 55 | 42,5 | 23 | 18,0 | 18 | 14,1 | 0 | 0 | 4     | 3,79 |

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 4. dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dalam artikel ini diukur melalui 16 pernyataan yang mewakili 5 indikator. Hasil penilaian responden terhadap indikator "*Tangible*" (Bukti Langsung) dalam artikel ini menunjukkan mayoritas responden memberikan tanggapan positif. Sebanyak 40% responden setuju bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah dilengkapi dengan komputer, yang dapat mempercepat pelayanan. Selain itu, 39,2% responden juga setuju bahwa pegawai dinas tersebut memberikan pelayanan dengan penampilan yang rapi, sementara 48,5% setuju bahwa penampilan pegawai dinas ini bersih. Secara keseluruhan, sebagian besar responden menganggap ruang pelayanan yang nyaman (44,6%) dan memadai (47,7%) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Pada aspek "*Reliability*," sebanyak 40,8% responden menyatakan setuju bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan kecepatan, dan 36,9% setuju bahwa pelayanan tersebut tepat. Dalam hal "*Responsiveness*," mayoritas responden setuju bahwa pegawai merespon permintaan masyarakat dengan cepat (37,7%) dan tanggap (50,8%), serta memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku (43,1%) dan mampu memberikan solusi atas masalah yang dikeluhkan (48,5%). Pada aspek "*Assurance*," mayoritas responden setuju bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang luas (45,5%) dan mampu bekerja dengan teliti (36,9%). Sementara itu, pada aspek "*Empathy*," mayoritas responden setuju bahwa pegawai memahami kepentingan masyarakat (37,7%), melayani dengan ramah (39,2%), dan sopan (43,1%). Hasil penilaian ini mencerminkan bahwa responden umumnya memiliki pandangan positif terhadap

berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

### Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 5. Frekuensi jawaban variabel kepuasan masyarakat (Y)

| Indikator | Frekuensi |      |    |      |    |      |    |      |   |   | Modus | Mean |
|-----------|-----------|------|----|------|----|------|----|------|---|---|-------|------|
|           | 5         | %    | 4  | %    | 3  | %    | 2  | %    | 1 | % |       |      |
| Y.1       | 38        | 29,2 | 54 | 41,5 | 24 | 18,5 | 14 | 10,8 | 0 | 0 | 4     | 3,89 |
| Y.2       | 36        | 27,7 | 67 | 51,5 | 12 | 9,2  | 15 | 11,5 | 0 | 0 | 4     | 3,95 |
| Y.3       | 23        | 17,7 | 60 | 46,2 | 22 | 16,9 | 25 | 19,2 | 0 | 0 | 4     | 3,62 |
| Y.4       | 31        | 23,8 | 57 | 43,8 | 23 | 17,7 | 19 | 14,6 | 0 | 0 | 4     | 3,77 |
| Y.5       | 24        | 18,5 | 59 | 45,4 | 29 | 22,3 | 18 | 13,8 | 0 | 0 | 4     | 3,68 |
| Y.6       | 33        | 25,4 | 68 | 52,3 | 19 | 14,6 | 10 | 7,7  | 0 | 0 | 4     | 3,95 |
| Y.7       | 32        | 24,6 | 60 | 46,2 | 24 | 18,5 | 14 | 10,8 | 0 | 0 | 4     | 3,85 |
| Y.8       | 29        | 22,3 | 63 | 48,5 | 28 | 21,5 | 10 | 7,7  | 0 | 0 | 4     | 3,85 |
| Y.9       | 32        | 24,6 | 66 | 50,8 | 17 | 13,1 | 15 | 11,5 | 0 | 0 | 4     | 3,88 |
| Y.10      | 28        | 21,5 | 59 | 45,4 | 26 | 20,0 | 17 | 13,1 | 0 | 0 | 4     | 3,75 |
| Y.11      | 33        | 25,4 | 62 | 47,7 | 19 | 14,6 | 16 | 12,3 | 0 | 0 | 4     | 3,86 |
| Y.12      | 45        | 34,6 | 55 | 42,3 | 12 | 9,2  | 18 | 13,8 | 0 | 0 | 4     | 3,98 |
| Y.13      | 29        | 22,3 | 67 | 51,5 | 12 | 9,2  | 22 | 16,9 | 0 | 0 | 4     | 3,79 |
| Y.14      | 24        | 18,5 | 71 | 54,6 | 24 | 18,5 | 11 | 8,5  | 0 | 0 | 4     | 3,83 |
| Y.15      | 28        | 21,5 | 57 | 43,8 | 25 | 19,2 | 20 | 15,4 | 0 | 0 | 4     | 3,72 |
| Y.16      | 32        | 24,6 | 56 | 43,1 | 31 | 23,8 | 11 | 8,5  | 0 | 0 | 4     | 3,84 |
| Y.17      | 29        | 22,3 | 58 | 44,6 | 27 | 20,8 | 16 | 12,3 | 0 | 0 | 4     | 3,77 |
| Y.18      | 33        | 25,4 | 57 | 43,8 | 29 | 22,3 | 11 | 8,5  | 0 | 0 | 4     | 3,86 |
| Y.19      | 40        | 30,8 | 46 | 35,4 | 28 | 21,5 | 16 | 12,3 | 0 | 0 | 4     | 3,85 |
| Rata-rata | 32        | 24,3 | 60 | 46,2 | 23 | 17,4 | 16 | 12,1 | 0 | 0 | 4     | 3,83 |

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Hasil penilaian responden menunjukkan persepsi positif terhadap berbagai aspek ini. Pada indikator "Persyaratan," mayoritas responden setuju bahwa Dinas ini memberikan kejelasan (41,5%) dan kesederhanaan informasi (51,5%) mengenai persyaratan pelayanan. Dalam hal "Prosedur," mayoritas responden menganggap prosedur pelayanan di Dinas ini mudah (46,2%). Untuk "Waktu Pelayanan," mayoritas responden menyatakan pelayanan diberikan dengan cepat (43,8%), jadwal waktu pelayanan jelas (45,4%), dan tepat waktu (52,3%). Pada indikator "Biaya Pelayanan," mayoritas responden merasa biaya pelayanan terjangkau (46,2%), sesuai dengan pelayanan yang diberikan (48,5%), dan wajar (50,8%). Untuk "Kompetensi Pelaksana," mayoritas responden setuju bahwa pegawai Dinas memiliki pengetahuan yang baik (45,4%) dan memberikan informasi secara detail (47,7%). Pada indikator "Perilaku Pelaksana," mayoritas responden menganggap pegawai Dinas disiplin (42,3%), bertutur kata baik (51,5%), berlaku adil (54,6%), dan tidak melakukan diskriminasi (43,8%). Dalam hal "Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan," mayoritas responden merasa tersedia sarana pengaduan (43,1%) dan mendapatkan umpan balik positif atas kritik dan saran mereka (44,6%). Terakhir, pada indikator

"Sarana dan Prasarana," mayoritas responden setuju bahwa fasilitas computer mempercepat pelayanan (43,8%) dan ruang pelayanan nyaman (53,4%). Secara keseluruhan, hasil artikel ini mencerminkan persepsi positif masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

## Analisis Data

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 10. Hasil Analisis regresi linier sederhana

| Model             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
|                   | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1 (Constant)      | 15,177                      | 2,395      |                           | 6,337  | 0,000 |
| KualitasPelayanan | 0,860                       | 0,055      | 0,808                     | 15,493 | 0,000 |

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 10. adapun persamaan yang terbentuk dari hasil analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut.

$Y = 15,177 + 0,860X + e$  Nilai konstanta sebesar 15,177 yang berarti bahwa jika nilai dari variabel kualitas pelayannya (X) sama dengan nol maka kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar konstanta yaitu 15,177. Nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan (X) adalah bernilai positif 0,860 yang berarti semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. akan mengalami kenaikan. Setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayannya (X) akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,860.

## Uji Hipotesis

### Uji t

Tabel 11. Hasil uji t

| Variabel               | t hitung | T tabel | Sig   | Keterangan  |
|------------------------|----------|---------|-------|-------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | 15,493   | 1,978   | 0,000 | Ha diterima |

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 11. dapat diketahui hasil pengujian pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) memperoleh t hitung lebih besar dari t tabel ( $15,493 > 1,978$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan ( $0,000 < 0,050$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

## Uji Koefisien Determinasi

Tabel 12. Hasil uji koefisien determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R | Std. Error of |
|-------|---|----------|------------|---------------|
|-------|---|----------|------------|---------------|

|   |                    |       | Square | the Estimate |
|---|--------------------|-------|--------|--------------|
| 1 | 0,808 <sup>a</sup> | 0,652 | 0,649  | 7,486641     |

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui nilai R Square ( $R^2$ ) yang diperoleh adalah sebesar 0,652 yang berarti bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sebesar 65,2% ( $0,652 \times 100\%$ ), sedangkan sisanya yaitu sebesar 34,8% ( $100\% - 65,2\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam artikel ini.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil artikel ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini diperkuat oleh uji t yang menunjukkan nilai t hitung (15,493) lebih besar dari t tabel (1,978), dan nilai signifikansi (0,000) lebih rendah dari taraf signifikansi yang ditetapkan (0,050), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memuaskan pengguna jasa, baik dari segi teknis maupun administrasi. Penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan membandingkan kesan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka. Pelayanan yang melampaui harapan dianggap sangat baik, sesuai dengan harapan dianggap baik, sementara yang di bawah harapan dianggap buruk. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam layanan. Masyarakat perlu menjadi fokus utama dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan. Hasil artikel menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dipersepsikan baik, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan. Beberapa aspek seperti *tangible* (bukti langsung) dan *reliability* (kehandalan) mendapat penilaian positif, sementara *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (asuransi), dan *emphaty* (empati) masih memerlukan perbaikan. Artikel ini memberikan pandangan yang berguna bagi pemerintah dan instansi terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya terus menerus dalam memahami kebutuhan dan harapan masyarakat akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

#### Rekomendasi

Hasil artikel ini signifikan karena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil regresi menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas tersebut, semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat pengguna layanan. Artikel ini mengukur berbagai aspek kualitas pelayanan, termasuk *tangible* (bukti langsung), *reliability*

(kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (asuransi), dan *emphaty* (empati), yang semuanya berperan dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat. Meskipun secara keseluruhan masyarakat menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Saran yang dapat diberikan meliputi perbaikan kenyamanan ruangan layanan, pelatihan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, pemahaman yang lebih baik terhadap keluhan masyarakat untuk memberikan solusi yang lebih baik, peningkatan pengetahuan pegawai, dan penekanan pada kesopanan dalam pelayanan. Artikel selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti profesionalitas pegawai, fasilitas, dan pelayanan umum untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat dengan lebih komprehensif.

## REFERENSI

- Aditia, I., & Suhaji. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Pemasaran*, 1-18.
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik Volume 04, No. 2 Tahun 2016*, 172-198.
- Aljufry, M. M. (2022). Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik:(Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo). *PRAJA observer: Jurnal Artikel Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(05), 76-81.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol.56, 55-68.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Shape.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. United Kingdom: Cengage Learning.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ismawaty, A., & Hasanuddin. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, Vol. 01 No. 09. April 2020, 74-82.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Teori, Konsep dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*. Boston: Pearson Education.

- Kurniawan, A., Utomo, K. P., & Emita, I. (2018). Penerapan Motivasi Kerja Sebagai Ciri Kualitas Pegawai Untuk Mendorong Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 3(2), 95-105.
- Makhfudz, M. (2013). *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 2, Juni 2020*, 36-44. doi:<https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Menpan, 2003. *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
- Menpan, 2004. *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
- Menpan, 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
- Mowen, & John, C. (1995). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Paranata Edu Volume 1 No 1, Maret 2019*, 1-13.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Prastowo, A. (2012). *Metode Artikel Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Artikel*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5*, 981-990.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017*, 56-65.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi. (2009). *Metode Artikel Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Silalahi. (2017). *Metode Artikel Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, P. (2008). *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Siregar. (2013). *Metode Artikel Kuantitatif*. Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.
- Sugiyono. (2016). *Metode Artikel Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Artikel Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, W. (2012). *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Tahir, M. I. (2010). Aplikasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Manajemen Pemerintahan. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN. Jatinangor*, 5.
- Thoah, M. (2005). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>
- Universitas Jember. (2021). *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Jember: UPT Percetakan & Penerbitan Universitas Jember.
- Warsono, H., Sunu, R., & Marom, A. (2019). *Buku Ajar Teori Administrasi*. Semarang: Departemen Administras Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Widoyoko, E. P. (2016). *Teknik Penyusunan Instrumen Artikel*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi.
- Zuriah, N. (2009). *Metodologi Artikel Sosial dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksa.