



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS

Ernawati Haeruddin¹, Nurkumalasari Syam²

^{1,2}Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia
ernae2663@gmail.com

Keywords:

Service
Quality
Community
Satisfaction

Kata Kunci:

Kualitas
Pelayanan
Kepuasan
Masyarakat

ABSTRACT

The aim of the research is to determine whether there is an influence, significance and magnitude of the influence of service quality on community satisfaction at the Maros Regency Population and Civil Registry Office. The research method is quantitative with data collection techniques through observation, library research, questionnaires, documentation. The data obtained was processed using the SPSS application with simple linear regression analysis techniques, with a sample of 100 respondents at the Population and Civil Registration Service of Maros Regency. The results of the research conclude: (1) Testing the influence of service quality on community satisfaction shows that the coefficient value is minus so that the regression equation is $Y = 59.106 - 0.344 = 58.762$, so service quality is stated to have a negative effect on community satisfaction (2) Testing the significant influence of service quality on community satisfaction shows the t-count value of -2.914 which is smaller than the t-table value of 0.194 and the significance value is greater than the alpha value ($0.050 > 0.05$). It is concluded that there is no significant influence of service quality variables on community satisfaction (3) Testing how big the influence is. Service quality on community satisfaction shows a test value (R^2) of 8.1%, the rest is influenced by other variables not studied.

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh, signifikansi, dan besaran pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros. Metode penelitian adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, penelitian pustaka, kuesioner, dokumentasi. Data yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan teknik analisis regresi linear sederhana, dengan sampel sebanyak 100 responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. Hasil penelitian menyimpulkan: (1) Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan nilai koefisien bernilai minus sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 59,106 - 0,344 = 58,762$ maka kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat (2) Menguji pengaruh signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan nilai t-hitung -2.914 lebih kecil dari pada nilai t-tabel 0,194 dan nilai signifikansi lebih.

* Corresponding Author

Email : ernae2553@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang terlaksana dalam lingkup pemerintah daerah merupakan kegiatan yang sangat fundamental yang harus diberikan oleh negara guna menjamin kesejahteraan warganya. Meminjam istilah dari Departemen Dalam Negeri yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu rangkaian kegiatan untuk membantu orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan relasi antar pemerintah sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan (Purwanto dkk, 2017). Penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi titik strategis untuk menciptakan good governance. Pelayanan publik yang baik melibatkan kepentingan semua stakeholder, seperti pemerintah, swasta, dan civil society yang bertujuan untuk menciptakan legitimasi publik. Di Indonesia, masalah utama pelayanan publik ialah tentang peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri (Mahsyar, Abdul (2011). Konsultan pajak tidak hanya membantu dalam aspek administratif seperti pelaporan dan pengisian dokumen, tetapi juga memberikan edukasi, strategi perpajakan, serta pemahaman atas regulasi yang terus berkembang (Fadilah, 2025). Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setia harinya. Selaku lembaga yang melakukan pengelolaan terhadap aktivitas publik guna meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah selaku pemangku kebijakan, Pelayanan publik yang baik juga tidak lepas dari peran pemerintah dalam melakukan upaya-upaya untuk mewujudkan Good Governance dan juga amanat dari reformasi birokrasi (Irdayanti & Malik, 2025)

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan kelayakan untuk merancang dan menentukan sendiri tipe pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dengan kebijakan ini pemerintah daerah mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Penyampaian layanan didalam penyelenggaraan publik harus terus dioptimalkan guna memenuhi kepentingan, hak dan kewajiban warga negara, oleh karenanya dibutuhkan lembaga yang mengawasi mekanisme pelayanan publik. Dalam Pasal 1 Undang-Undang No.37 Tahun 2008 ditegaskan bahwa pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh lembaga independen yang terbebas dari pengaruh eksekutif, yaitu Ombudsman Republik Indonesia, baik pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah maupun BUMN/BUMD.

Didalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI tidak hanya mengatasi laporan dari masyarakat terkait praktik maladministratif, melainkan juga memberikan pencegahan terhadap terjadinya praktik maladministrasi dengan mengamanatkan penyelenggara layanan publik untuk mematuhi standarisasi pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, diantaranya ialah (Ombudsman Republik Indonesia, 2017): Persyaratan, yang mana pada persyaratan harus memuat informasi yang jelas dan terpublikasi dihadapan pengguna layanan (masyarakat). Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan ialah efektivitas juga efisiensinya. Sistem Mekanisme dan Prosedur, standart ini merupakan salah satu indikator yang seringkali ditanyakan oleh masyarakat pengguna layanan. Didalam menyusun sistem, mekanisme, dan prosedur, bagan yang disajikan harus jelas, tegas, dan pasti, sehingga dapat menggambarkan tata cara yang harus ditempuh untuk memperoleh layanan.

Jangka Waktu Layanan, kepastian waktu oleh penyelenggara layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui pengguna layanan agar pengguna layanan selalu dalam kondisi yang tenang menjalani step by step untuk memperoleh layanan. Biaya/Tarif, untuk mencegah potensi adanya pungutan liar (pungli), penyelenggara layanan wajib memberitahukan biaya/tarif yang harus dikeluarkan pengguna layanan. Dengan begitu, kejelasan terkait biaya akan tercipta dan potensi pungutan liar dapat dihindari. Produk Pelayanan, informasi mengenai produk layanan harus dipaparkan secara detail. Penyelenggara layanan wajib mempublikasi produk layanan mereka sehingga keberlangsungan pelaksanaan layanan berkualitas dapat tercipta. Sarana, Prasarana, atau Fasilitas, didalam sebuah unit pelayanan harus ditunjang dengan sarana dan prasarana, dengan tujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan. Sarana dan prasarana dapat berupa ruang tunggu dengan tempat duduk yang nyaman, toilet yang bersih, AC, dll. Evaluasi Kinerja Pelaksana, atau bisa disebut dengan feedback pengguna layanan. Hal ini bertujuan untuk mengukur kinerja penyelenggara layanan publik. Untuk mendapatkan masukan dapat dilakukan dengan menyediakan sarana penilaian untuk pengguna, misalnya berupa kotak aspirasi, kotak kepuasan pelanggan, atau sarana digital, bahkan website pengaduan. Ini dapat digunakan untuk penyelenggara layanan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Banyaknya data yang dikelola dan perlunya penyampaian informasi yang cepat dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan menjadikan teknologi informasi sebagai media yang dianggap mampu dan handal untuk membantu dalam pengelolaan data dan penyajian informasi yang cepat, mudah dan akurat. Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2006:140), kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu Sumber daya pemberi layanan, sistem layanan, strategi, dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari adanya prosedur dan mekanisme pelayanan yang jelas dan terkontrol sehingga secara otomatis akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik dan administrasi kependudukan yang di tugaskan pada instansi pemerintahan daerah adalah perihal kemudahan dan kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini merupakan salah satu langkah dalam membantu pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan kepuasan masyarakat dan ketentuan pemerintah yang efisien dan tanggap dalam melayani dan mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Tjiptono (2008) mencoba memberikan definisi yang berbeda antara jasa dan pelayanan. Menurutnya jasa merupakan cerminan produk yang tidak memiliki wujud fisik (intangible). Produk tersebut dapat ditemui pada industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi,

dll. Sedangkan layanan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan oleh pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari seberapa baik instansi tersebut memberikan layanan berupa barang/jasa kepada masyarakat dengan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara tepat, cepat, dan efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di instansi negeri antara lain: kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan tepat, kecepatan dalam penyelesaian layanan, kepercayaan masyarakat terhadap petugas, serta sikap empati dan ramah dari petugas.

B. METODE

Penelitian yang dilakukan berdasarkan variabel-variabel yang diteliti jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Dimana penulis langsung melakukan aktivitas penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros, dengan memberikan survey langsung terhadap orang-orang yang berhubungan dengan penelitian. Sehingga dapat digambarkan tentang keadaan sebenarnya dengan cara pengumpulan data, mengklasifikasi dan melakukan analisa. Menurut Kasiram (2003) yaitu menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai yang sudah diteliti. Untuk memahami dan menjelaskan pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Maros dengan mendasarkan pada hasil observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer adalah data yang bersumber dari tangan pertama, data yang diperoleh secara langsung dari responden menggunakan angket (kuesioner). Dan data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan cara pengumpulan data melalui literatur, buku, internet, dokumentasi, dan bahan lain yang relevan dengan objek penelitian ini. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Maros. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penduduk kabupaten Maros yang jumlah penduduknya 346.383 jiwa sumber data Kabupaten Maros. jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 100 responden.

Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mempermudah penulis dalam mengerjakan penelitian dan memperoleh data yang valid dan reliable. Pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, penelitian pustaka, kuisisioner dan dokumentasi. Analisis data dimana data dikerjakan dandimanfaatkan sedemikian rupa sehingga peneliti dapat menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Arikunto, 2010). Analisis data diolah dengan uji validitas, uji realibilitas, analisis regresi linier sederhana, uji parsial dan uji koefisien determinasi .

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Analisis Regresi Linier sederhana

Analisis regresi linear sederhana yaitu suatu analisis yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, adalah: $\hat{Y} = a + b X$ Persentase kepuasan Terhadap Aksesibilitas Pasar

Tabel 5.8
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	59.106	5.325		11.100	.000
	Kualitas Pelayanan	-.344	.118	-.284	-2.914	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dimana: (Y) adalah kepuasan masyarakat, dan (X) adalah kualitas pelayanan. Arti yang dimaksud di dalam persamaan regresi linear tersebut adalah:

- Angka konstanta sebesar 59.106 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kualitas pelayanan (X) maka nilai kepuasan masyarakat (Y) sebesar 59.106.
- Koefisien regresi (X) sebesar -0.344 menyatakan bahwa setiap nilai penambahan 1% nilai, maka kepuasan masyarakat (Y) akan menurun sebesar -0.344.

Karena nilai koefisien bernilai minus (-), maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat (Y) sehingga hasil perhitungan adalah $Y = 59,106 - 0,344 = 58,762$. Sehingga dalam hal ini apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan secara maksimal maka kepuasan masyarakat akan tersalurkan

2. Hasil Uji T

Uji T (Uji Parsial) dilakukan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel X dan Y secara Parsial atau dapat dikatakan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi-variasi dependen (Ghozali, 2012).

Tabel 5.9
Hasil Uji T (Uji Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	59.106	5.325		11.100	.000
	Kualitas Pelayanan	-.344	.118	-.284	-2.914	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 5.9 hasil uji dapat disimpulkan bahwa nilai t – hitung yang di peroleh sebesar -2.914 dan nilai t tabel 0,194 (df=100) Hasil pengujian memperlihatkan bahwa nilai t – hitung lebih kecil dari pada nilai t – tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha ($0,050 > 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Uji koefisien determinasi (R Square) adalah uji yang dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai 0- 20 dikategori rendah, 20-50 dikategori sederhana, dan 50-100 dikategori sangat kuat .

Tabel 5.10
Hasil Uji R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.284 ^a	.081	.071	4.63527

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel 5.10 diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0,284 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R²) sebesar 0,081, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 8,1% maka berada diantara 0-20 (rendah). Artinya kualitas pelayanan jasa mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat tetapi masih dalam kategori rendah. Adapun hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa masih dalam kategori rendah diantaranya ada beberapa indikator yang tidak di masukkan oleh peneliti, masyarakat yang kurang memperhatikan saat mengisi kuesioner, dan adanya variabel lain yang tidak di teliti, faktor lainnya adalah terkadang institusi pemerintah juga mengalami kendala dalam mengelola atau memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan atau kebutuhan masyarakat dan tidak responsif, maka kepuasan masyarakat akan menurun

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Maros dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros” maka peneliti menyimpulkan:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Karena nilai koefisien bernilai minus (-), maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat (Y) sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 59,106 - 0,344 = 58,762$. Sehingga dalam hal ini apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan secara maksimal maka kepuasan masyarakat akan tersalurkan.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji signifikan dapat disimpulkan bahwa nilai t – hitung yang di peroleh sebesar -2.914 dan nilai t tabel 0,194. Hasil pengujian memperlihatkan bahwa nilai t – hitung lebih kecil dari pada nilai t – tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha ($0,050 > 0,05$). Artinya H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga variabel (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y).
3. Besaran pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0,284 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R²) sebesar 0,081, yang mengandung

pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 8,1% maka berada diantara 0-20 (rendah). Artinya kualitas pelayanan jasa mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat tetapi masih dalam kategori rendah. Adapun hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa masih dalam kategori rendah diantaranya ada beberapa indikator yang tidak di masukkan oleh peneliti, masyarakat yang kurang memperhatikan saat mengisi kuesioner, adanya variabel lain yang tidak di teliti, faktor lainnya adalah terkadang institusi pemerintah juga mengalami kendala dalam mengelola atau memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan atau kebutuhan masyarakat dan tidak responsif, maka kepuasan masyarakat akan menurun. Dalam hal ini ketika kualitas pelayanan jasa dapat diterapkan dalam melakukan pelayanan maka pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan masyarakat akan lebih meningkat

REFERENSI

- Irdayanti, N., & Malik, S. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Benteng Alla Utara Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang. *Jurnal Quantum Publik*, 1(2), 1–7.
- Sitti Rahma Nur Fadilah, N. A. A. (2025). Pengaruh Peran Konsultan Pajak Terhadap Penurunan Risiko Sanksi Perpajakan Di Kota Makassar. *Axegnal: Tax and Economic Insights Journal*, 2(1).
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta Albrecht dan Zemke. Dwiyanto 2006: 145. Service Quality
- Tjiptono. F. 2014. Pemasaranjasa: prinsip, penerapan, dan penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Kasiram. 2003. Metodologi Penelitian. Malang: UIN-Malang Pers.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.