



Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Riyanti Utami ¹⁾; Nia Sumiati ²⁾ ; Muhammad Syukrullah Abdullah ³⁾

^{1,2,3)}Universitas Bandung, Indonesia

Email: ¹⁾ riyanti.utami@stiabandung.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [04 Juli 2023]

Revised [19 November 2023]

Accepted [10 Desember 2023]

KEYWORDS

Public Service, Community Satisfaction

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 38 orang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan program SPSS. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ atau nilai nilai t hitung sebesar $6,047 >$ nilai t table sebesar 1,685. Dengan demikian, Hipotesis penelitian yang menyatakan pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat diterima. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti tentang pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat serta faktor-faktor mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of public services on community satisfaction at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency. This research is quantitative research. This study used a sample size of 38 people. The analysis method used is simple linear regression with the SPSS program. The results of this study state that public services have a positive and significant effect on community satisfaction at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency. This is evidenced by a significant value of $0.000 < 0.05$ or a calculated t value of $6.047 >$ t table value of 1.685. Thus, the research hypothesis which states that public services have a positive and significant effect on community satisfaction at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency is accepted. The results of this study can add insight into the knowledge of researchers about the effect of public services on community satisfaction and the factors influencing community satisfaction at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency.

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengatakan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang public, jasa publik dan pelayanan administratif.

Menurut (Apriansyah, 2016), penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut masih disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru ,masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, ,komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pemerintahan merupakan wadah untuk memberikan dan melaksanakan administrasi pemerintahan bagi masyarakat dan Negara. Pemerintah berperan penting dalam menjalankan pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik perlengkapan administrasi maupun logistik. Hajar, S. et. Al (2022) menyebutkan bahwa pemerintahan memiliki fungsi sebagai tata kelola administrasi masyarakat dan negara. Tata kelola yang dilakukan oleh pemerintahan harus dilaksanakan secara profesional, efisien, efektif, dan bertanggungjawab. Pemerintahan disuatu Negara memiliki wewenang dalam menentukan kebijakan hukum. Hsb. A.M. (2019) menyebutkan bahwa wewenang pemerintahan adalah kemampuan dalam melakukan tindakan kebijakan dan merumuskan hukum yang berlaku di Indonesia, sehingga masyarakat yang ada di Indonesia dapat menjalankan kehidupan bernegara secara baik. Kebijakan-kebijakan yang dirumuskan harus bersifat adil dan tidak merugikan belah pihak. Kebijakan hukum yang dibuat oleh pemerintahan harus memiliki nilai yang adil dan bersinergitas antara pemerintahan dengan masyarakat, sehingga akan mewujudkan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera (Melani, M. et al. 2020). Oleh karena itu, dengan adanya pemerintahan yang adil akan mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance).

Pemerintahan yang baik merupakan pemerintahan yang mempunyai elektabilitas yang mumpuni. Elektabilitas yang dimiliki oleh para aparatur Negara harus bersifat jujur, adil, dan penuh tanggung jawab. Sulaeman, et al (2019) menyebutkan bahwa pemerintahan yang baik merupakan bentuk manajemen atau tata kelola suatu pemerintahan yang adil, bersih, jujur, adil, efektif, dan penuh tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Pemerintahan yang baik akan merumuskan segala kebijakan dengan penuh tanggungjawab dan mengutamakan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat dapat dibentuk dengan kepercayaan terhadap pemerintah, sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan kenegaraannya kepada pemerintah. Keterbukaan terhadap masyarakat adalah salah satu proses dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Arbainah, A. & Syafari, M.R. (2021) menyebutkan bahwa Pemerintahan yang baik adalah asas keterbukaan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap masyarakat. Asas keterbukaan yang dimaknai sebagai wujud transparansi pemerintahan kepada masyarakat, khususnya keterbukaan dalam pelaksanaan pemerintahan. Keterbukaan atau transparansi ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Pemerintahan yang baik harus dilakukan pada berbagai bidang dipemerintahan, salah satunya yaitu pada pemerintahan daerah

Pemerintah daerah merupakan tata kelola pemerintahan yang mempunyai wewenang tersendiri selain daripada pemerintahan pusat. Pemerintahan daerah telah mendapatkan landasan hukum atau amanah dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang desa (Hariri, A. 2020). Adanya kebijakan tentang pemerintahan daerah atau desa memerintahkan bahwa proses tata kelola pemerintahan dalam lingkup daerah atau desa harus berjalan dengan baik. Ali, K. & Saputra, A. (2020) menyebutkan bahwa tata kelola yang dilakukan pemerintah desa harus berjalan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Penerapan tata kelola yang baik harus dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dengan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelayanan public yang ada dilapangan masih perlu evaluasi atau perbaikan, pasalnya masih terdapat banyak respon yang belum sesuai dengan yang diharapkan. Efektifitas pelayanan public dari pemerintah masih kurang baik, hal tersebut ditandai dengan respon masyarakat dilapangan (Rihardi, S.A & Yusliwidaka, A. 2019). Pelayanan public yang masih kurang ditandai dengan keluhan masyarakat terkait pelayanan dari pemerintah (Marande, Y. 2020). Fakta lain secara rinci yaitu pelayanan yang tidak efektif, tidak responsif, dan tidak berorientasi pada harapan masyarakat (Pratama, M.Y.J 2021). Oleh karena itu, untuk membentuk suatu kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan diperlukan suatu kinerja yang penuh tanggung jawab, efisien, dan efektif.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang perlu dilakukan oleh setiap instansi di pemerintahan. Pelayanan publik memiliki kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan oleh pemerintahan, sebagai upaya memaksimalkan kinerja pelayanan terhadap pemerintahan. Kebijakan dan hukum yang telah dibuat bertujuan untuk menunjukkan kuantitas dan kualitas pelayanan publik dari pemerintah (Ridwan, I.H.J & Sudrajat, M.A.S. 2020). Landasan kebijakan yang ada merupakan suatu nilai lebih sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu landasan pelayanan publik yaitu Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai value of law (Wiranata, R.A. & Kristhy, M.E. 2022). Pelayanan publik merupakan hak setiap masyarakat, salah satunya untuk memenuhi kebutuhan administrasi pribadi, barang dan jasa (Ristian, I.Y (2020).

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah harus memiliki prinsip yang berorientasi pada



kebutuhan masyarakat. prinsip yang dapat digunakan dalam pelayanan publik yaitu diadaptasi dari prinsip yang telah diimplementasikan Jamal, Y. et al (2020). Prinsip-prinsip yang dikemukakan yaitu terdapat Sembilan prinsip, diantaranya: 1) Visi strategi, 2) Akuntabilitas, 3) Efektivitas dan Efisien, 4) Kesetaraan, 5) Orientasi Konsensus 6) Responsiveness, 7) Transparansi 8) Partisipatif, dan 9) Rule Of Law.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah pendapat atau penilaian masyarakat terhadap proses-proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Susila (2010:66) “Kepuasan yaitu evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Aparat pemerintah”. Menurut Kotler dalam Rifqi (2016) mengemukakan bahwa: “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

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

Pelayanan publik oleh pemerintahan daerah merupakan peran penting dalam membangun kepuasan serta kepercayaan masyarakat. Kepuasan masyarakat bisa dijadikan sebagai tolak ukur dalam pemerintahan yang baik. Akuntabilitas kinerja pada pemerintah dapat berdampak atau berpengaruh terhadap suatu kepuasan daripada masyarakat (Susliyanti, E. & Binawati, E. 2020). Kinerja pemerintah yang mempunyai akuntabilitas atau penuh dengan tanggung jawab akan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan akan berjalan secara efisien dan efektif. Pelayanan publik yang baik akan dilaksanakan berdasarkan landasan standar kualitas pelayanan publik. Standar tersebut menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan, sehingga implementasi pelayanan publik akan berjalan sesuai amanat undang-undang, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Hayani (2019:21) indikator dari kepuasan masyarakat terdiri dari: 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. 3) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. 4) Keadilan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan daerah mempunyai pengaruh yang penting bagi kepuasan masyarakat, sehingga perlu dilakukan sesuai dengan standar kualitas pelayanan publik yang diamanatkan, salah satunya yaitu akuntabilitas dan transparansi.

H1 : Pelayanan Publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung Barat

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Rancangan penelitian yang dilakukan yaitu metode kuantitatif berdasarkan survey terhadap pegawai di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung Barat dan masyarakat sekitar yang ada di Kabupaten Bandung Barat. Sumber data primer peneliti langsung ke lapangan dengan membagikan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan sebanyak 38 orang. Menurut Sugiyono (2019) sampling jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik sampling jenuh dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Maka sample penelitian ini yaitu sebanyak 38 Orang. Desain penelitian yang ditentukan yaitu memiliki variabel yang saling berpengaruh, yaitu variabel pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. variabel tersebut akan dipastikan hasil validitas dan keabsahan berdasarkan hasil instrument penelitian, pendapat masyarakat, serta hasil kinerja pegawai.

Pengukuran pelayanan publik yang diberikan pemerintah harus memiliki prinsip yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. prinsip yang dapat digunakan dalam pelayanan publik yaitu diadaptasi dari prinsip yang telah diimplementasikan Jamal, Y. et al (2020). Prinsip-prinsip yang dikemukakan yaitu terdapat Sembilan prinsip, diantaranya: 1) Partisipasi, pada pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki partisipasi dari setiap pegawai yang bersangkutan. 2) Rule of Law, melayani masyarakat yang memiliki rasa keadilan dan keadilan sosial. 3) Transparansi, pada pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki tindakan transparansi baik berupa masukan, kritik, saran, maupun materi. 4) Responsiveness, memiliki ketanggapan yang baik dari setiap pelayanan publik yang diajukan oleh masyarakat. sikap responsive

akan meningkatkan kepuasan dari masyarakat terhadap pemerintahan. 5) Orientasi konsensus, prinsip ini mengedepankan proses musyawarah yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dan penerima layanan. Prinsip ini dilakukan pada setiap ketidakediaan pelayanan atau ketidaksesuaian pelayanan, sehingga akan menciptakan suasana kondusif dan dapat dipercaya. 6) Kesetaraan, pada pelaksanaan pelayanan prinsip kesetaraan sangat penting dilakukan. Prinsip tersebut berorientasi pada sila pada Pancasila yaitu tidak membedakan suku, ras, latar belakang, dan golongan dari masyarakat. 7) Efektivitas dan efisiensi, pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan secara efektif dan efisien atau tidak banyak penyimpangan atau alasan yang dilakukan. 8) Akuntabilitas, pelaksanaan pelayanan publik harus penuh dengan kesadaran dan tanggung jawab. dan 9) Visi strategik, harus memiliki visi dalam bekerja. Prinsip ini untuk mewujudkan kinerja yang terarah.

Pengukuran kepuasan masyarakat dapat dilihat dari respon masyarakat. Respon kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik tersebut dapat diukur melalui standar kualitas pelayanan publik dari Zeithaml et al (dalam Rahman, D. et al 2022), standar kualitas tersebut yaitu: 1) Tangibles (berwujud fisik), kehadiran pelayan secara tepat merupakan hal yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan. 2) Reliability (kehandalan), kinerja pegawai harus memiliki pemahaman dan tupoksi pekerjaan. 3) Responsiveness (ketanggapan), ketanggapan pelayanan terhadap masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. 4) Competence (kompeten), pegawai pelayanan publik harus memiliki kompetensi untuk mencari solusi terhadap permasalahan yang terjadi secara bermusyawarah. 5) Courtesy (ramah), pada pelaksanaan pelayanan harus menjaga ramah tamah. 6) Credibility (dapat dipercaya), suatu kepercayaan terhadap pelayanan publik merupakan keuntungan lebih untuk menciptakan pemerintahan yang baik (good governance). 7) Security (merasa aman), keamanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan harus sesuai, baik keamanan tempat, identitas masyarakat, maupun keamanan administrasi. 8) Access (akses), pelayanan publik harus memiliki akses yang mudah dipahami. 9) Communication (komunikasi), pemberi pelayanan memiliki kualitas komunikasi yang baik atau public speaking yang mumpuni. 10) Understand the customer (memahami pelanggan), kinerja pelayan harus memahami situasi dan kondisi pelanggan.

Jawaban responden yang diperoleh yaitu hasil data Skala Likert dari rentang "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Hasil data yang diperoleh akan diolah secara kuantitatif dengan bantuan program statistik SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin: Pria Wanita	20 18	53% 47%
Usia: 18 – 28 Tahun 29 – 39 Tahun 40 – 50 Tahun > 50 Tahun	8 10 12 8	21% 26% 32% 21%
Pendidikan: SD/SMP SMA/SMK D3/S1 S2 S3	3 11 10 6 8	8% 29% 26% 16% 21%

Responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki dengan persentase 53% atau sejumlah 20 orang. Rentang usia responden paling banyak berada pada rentang usia 40 – 50 tahun sebanyak 32% atau sejumlah 12 orang. Pada tingkat pendidikan, responden yang terlibat dalam penelitian didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dengan persentase 29% dengan sejumlah 11 orang.



Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menentukan seberapa jauh suatu variabel dapat mengukur apa yang seharusnya menjadi target pengukuran. Suatu variabel dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Dengan nilai df $(N-2)$ 36, diketahui r tabel sebesar 0,3202. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian memiliki nilai r tabel $<$ r hitung. Sehingga seluruh item pernyataan dapat dikatakan valid.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	Keterangan
Pelayanan Publik	X.1	0,592	Valid
	X.2	0,709	Valid
	X.3	0,689	Valid
	X.4	0,708	Valid
	X.5	0,702	Valid
	X.6	0,742	Valid
	X.7	0,680	Valid
	X.8	0,631	Valid
	X.9	0,609	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y.1	0,730	Valid
	Y.2	0,606	Valid
	Y.3	0,694	Valid
	Y.4	0,658	Valid
	Y.5	0,750	Valid
	Y.6	0,729	Valid
	Y.7	0,772	Valid
	Y.8	0,845	Valid
	Y.9	0,646	Valid
	Y.10	0,539	Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengacu kepada pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah item pernyataan yang digunakan dapat dikategorikan reliabel atau andal dalam melakukan pengujian pada waktu yang berbeda-beda. Suatu item pernyataan dapat dikatakan andal atau reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,600. Berdasarkan hasil uji, seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,600.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Pelayanan Publik	0,824	0,600	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,884	0,600	Reliabel

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal. Syarat untuk data dapat dikategorikan berdistribusi normal adalah apabila memiliki nilai sig. $>$ 0,05. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai sig. $>$ 0,05, dengan hasil ini dapat disimpulkan data penelitian dapat dikategorikan berdistribusi normal sesuai dengan tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4. Uji Normalitas-Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.70720652
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.112
	Negative	-.061
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur besar pengaruh yang ditimbulkan dari pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh besar pengaruh dari variabel pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 50,4%, sedangkan pengaruh lain sebesar 49,6% dapat dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
0,710	0,504	0,490

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear dilakukan untuk mengetahui arah pengaruh dari pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Dengan persamaan $Y=a+bx$, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 6. Uji Regresi Linear

<i>Model</i>	<i>Koefisien Regresi</i>	<i>Std. Error</i>	<i>t statistics</i>	<i>Sig.</i>
<i>Konstanta</i>	16,357	3,931	4,161	0,000
<i>Pelayanan Publik</i>	0,735	0,122	6,047	0,000

Berdasarkan hasil uji regresi menggunakan SPSS 25, diperoleh hasil $Y=16,357+0,735x$, nilai konstanta sebesar 16,357 pada persamaan regresi menunjukkan bahwa jika pelayanan publik tidak memberikan pengaruh apapun atau bernilai nol terhadap kepuasan masyarakat, maka nilai dari kepuasan masyarakat sendiri adalah sebesar 16,357. Kemudian untuk nilai koefisien sebesar 0,735 memiliki arti bahwa pengaruh yang terjadi bersifat searah, artinya apabila pelayanan publik memberikan pengaruh sebesar satu satuan, maka nilai dari kepuasan masyarakat akan naik sebesar 0,735.

Uji Hipotesis – Uji t

Uji hipotesis dilakukan dengan uji t dengan tujuan untuk menguji apakah hipotesis yang diteliti dapat diterima atau tidak. Jika nilai sig. lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis pengujian dapat diterima dan apabila nilai sig. lebih besar dari 0,05 maka hipotesis pengujian ditolak. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan pada tabel 6, diperoleh nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai pelayanan publik dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.



Pembahasan

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berkualitas sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Aspek-aspek yang dapat diperhatikan termasuk kecepatan dalam proses pelayanan, ketepatan informasi dan data yang diberikan, serta akurasi dalam penanganan dokumen dan permohonan. Jika dinas ini dapat memberikan pelayanan yang efisien dan akurat, hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga berperan penting dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Petugas yang responsif mampu merespons pertanyaan, keluhan, dan permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan memberikan solusi yang memadai akan memberikan pengalaman positif kepada masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik. Kejelasan informasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur, persyaratan, dan tata cara penggunaan layanan akan membantu masyarakat dalam memahami proses administrasi. Kejelasan informasi ini akan memberikan rasa kepercayaan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam berinteraksi dengan dinas tersebut. Melalui upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang tinggi akan berdampak positif terhadap reputasi dinas, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendorong partisipasi aktif dalam menggunakan layanan yang disediakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang baik dan berkualitas memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan, responsivitas petugas, kemudahan akses, kejelasan informasi, dan etika serta sikap pelayanan petugas adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan publik akan berdampak positif pada reputasi dinas, kepercayaan masyarakat, dan partisipasi aktif dalam menggunakan layanan.

Saran

1. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan memperhatikan kecepatan, akurasi, dan efisiensi dalam penanganan permohonan serta pemrosesan data.
2. Mengembangkan kemampuan responsivitas petugas dengan memberikan pelatihan dan pengembangan komunikasi interpersonal, sehingga mereka dapat merespons pertanyaan, keluhan, dan permintaan masyarakat secara cepat dan efektif.
3. Memperkuat etika dan sikap pelayanan petugas dengan melatih mereka dalam aspek-etika pelayanan publik, sikap ramah, dan empati terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat membantu menciptakan pengalaman positif dalam berinteraksi dengan petugas.
4. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dengan mengadakan mekanisme umpan balik, seperti kotak saran atau survei kepuasan, sehingga dinas dapat memperoleh masukan langsung dari masyarakat untuk perbaikan lebih lanjut.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Peningkatan ini akan membawa dampak positif dalam hal reputasi dinas, kepercayaan masyarakat, serta partisipasi aktif dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.

- Apriansyah, Wahyu. 2016. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disduk Capil) Kabupaten Pandeglang. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa..
- Arbainah, A., & Syafari, M. R. (2021). Good governance dalam pembangunan pasar agrobisnis tradisional modern Barabai di kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal administrasi publik dan pembangunan*, 2(2), 100-108.
- Hajar¹, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramaniora*, 6(1), 136-142.
- Hariri, A. (2020). Eksistensi pemerintahan desa ditinjau dari perspektif asas subsidiaritas dalam undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa. *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 26(2), 253-266.
- Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hsb, A. M. (2019). Pelaksanaan Kewenangan Atribusi Pemerintahan Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. (2020). PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA CIRO-CIROE KECAMATAN WATANG PULU KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 207-212. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.298>
- Melani, M., Disemadi, H. S., & Jaya, N. S. P. (2020). Kebijakan Hukum Pidana Dibidang Transaksi Elektronik Sebagai Tindak Pidana Non-Konvensional. *Pandecta Research Law Journal*, 15(1), 111-120.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Nurmandi, A., Lutfi, M., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49-61.
- Pratama, M. Y. J. (2021). Pembangunan Kapasitas Birokrasi Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Informasi (Junaidi)*, 1(1), 11-26.
- Rahman, D., Syafari, M.R., & Arbain, T. (2020). KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIK LENGKAP DI WILAYAH. KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TABALONG. *PubBis : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(1), 26–38.
- Ramadhana, M.R. & Sudrajat, R.H. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 693-700.
- Rifqi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shine Professional Car Wash di Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Rihardi, S. A., Yusliwidaka, A., & Mazid, S. (2019). Efektivitas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik dengan SIKDES (Sistem Informasi Konektivitas Desa)(Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1), 70-81.
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik. Nuansa Cendekia.
- Ristian, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Sulaeman, Z., Mustanir, A., & Muchtar, A. I. (2019). Partisipasi masyarakat terhadap perwujudan good governance di desa damai kecamatan watang sidenreng kabupaten sidenreng rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 7(3), 88-92.
- Susila, L.N. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Jurnal of Rural and Development*. 1(1). 63-72
- Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208-218.