

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN KARANGAMPEL KABUPATEN INDRAMAYU

Dinar Novikasari¹, Rohadin², Ade Setiadi³

^{1,2,3}Prodi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon
ramdhaniharri04@gmail.com

ABSTRACT - *Population administration services are one of the essential public services provided by local governments to fulfill the basic rights of the community. This research aims to analyze the influence of service quality on community satisfaction at the Indramayu Regency Population and Civil Registration Service. SERVQUAL's five service quality dimensions—physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—were used as the basis for the analysis. The research method used is a quantitative approach with survey techniques of 100 service user respondents. The research instrument was tested through validity and reliability tests, while data analysis was carried out using multiple linear regression, partial tests, simultaneous tests, and coefficient of determination.*

The research results show that the five dimensions of service quality simultaneously have a significant effect on community satisfaction. Partially, the dimensions of reliability and responsiveness are the factors that have the greatest influence on service user satisfaction. The coefficient of determination shows that service quality explains most of the variation in people's satisfaction, while other factors such as previous service experience, cost perceptions, and supporting facilities also contribute. These findings emphasize that improving the quality of population administration services must be directed at accelerating the service process, increasing the accuracy of information, the competence of officers, and providing personal attention to service applicants. It is hoped that this research can be a strategic input in efforts to improve the public service system within the Indramayu Regency Dukcapil Office.

Keywords: *service quality, community satisfaction, population administration services, public services.*

ABSTRAK: Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik esensial yang diselenggarakan pemerintah daerah untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu. Lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL—bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati—digunakan sebagai dasar analisis. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap 100 responden pengguna layanan. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda, uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara parsial, dimensi keandalan dan daya tanggap merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna layanan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan masyarakat, sementara faktor lain seperti pengalaman pelayanan sebelumnya, persepsi biaya, dan sarana pendukung turut berkontribusi. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan harus diarahkan pada percepatan proses layanan, peningkatan akurasi informasi, kompetensi petugas, serta pemberian perhatian personal kepada pemohon layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis dalam upaya pembenahan sistem pelayanan publik di lingkungan Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, layanan administrasi kependudukan, pelayanan publik.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Di Indonesia, pelayanan administrasi kependudukan diatur melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh dokumen kependudukan secara cepat, tepat, dan akurat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Kantor Kecamatan Karangampel) sebagai penyelenggara urusan administrasi kependudukan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Namun, berbagai kendala masih ditemukan di lapangan, seperti lamanya proses layanan, kurang jelasnya informasi yang disampaikan, ketidaksiapan petugas menghadapi lonjakan pemohon, serta kondisi sarana prasarana yang belum optimal. Fenomena ini menggambarkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan publik yang seharusnya diterapkan dengan layanan aktual yang diterima oleh masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Indramayu, keluhan masyarakat terhadap durasi layanan, antrean yang panjang, serta variabilitas kompetensi petugas menjadi alasan perlunya evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya menggambarkan sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Model SERVQUAL yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry telah menjadi kerangka kerja utama dalam mengevaluasi pelayanan publik, termasuk layanan administrasi kependudukan. Lima dimensi utama—bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati—menjadi indikator penting dalam memahami persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Dimensi-dimensi tersebut menjadi acuan dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan.

Di sisi lain, kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan muncul ketika masyarakat merasa bahwa layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, kepuasan masyarakat menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Oleh karena itu, memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat menjadi sangat penting bagi Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu sebagai institusi penyedia layanan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan utama tentang sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran empiris tentang kondisi pelayanan saat ini, tetapi

juga memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan kualitas pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk menguji pengaruh simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk memberikan rekomendasi berbasis data bagi peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.

KAJIAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), pelayanan publik harus responsif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks administrasi publik modern, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek teknis penyelenggaraan, tetapi juga aspek fungsional seperti sikap petugas, kemudahan prosedur, dan kecepatan layanan.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan transparan. Pelayanan administrasi kependudukan termasuk salah satu jenis pelayanan dasar yang harus diselenggarakan secara profesional dan akuntabel karena

berhubungan dengan hak identitas hukum setiap warga negara.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik pelayanan yang diterima sesuai harapan pengguna layanan. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Model kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dalam penelitian sektor publik adalah SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang mencakup lima dimensi:

a. Bukti Fisik (Tangibles)

Meliputi fasilitas, sarana prasarana, kebersihan ruang, peralatan teknologi, serta penampilan petugas. Pada pelayanan Kantor Kecamatan Karangampel, bukti fisik mencakup ruang tunggu, kenyamanan pelayanan, peralatan pencetakan dokumen, hingga sistem antrean elektronik.

b. Keandalan (Reliability)

Kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, keandalan sangat penting mengingat dokumen seperti KTP, KK, dan Akta Lahir harus diterbitkan dengan data akurat dan tanpa kesalahan.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan, membantu masyarakat, serta menangani keluhan. Semakin cepat petugas

merespons, semakin tinggi persepsi kualitas layanan.

d. Jaminan (Assurance)

Menyangkut kompetensi petugas, rasa aman yang diberikan, kesopanan dalam melayani, serta kemampuan menjelaskan prosedur kepada masyarakat.

e. Empati (Empathy)

Kemampuan petugas memberikan perhatian secara personal, memahami kebutuhan peserta layanan, serta bersikap ramah dan sopan.

Lima dimensi ini telah terbukti secara konsisten menjadi prediktor kepuasan masyarakat di berbagai penelitian pelayanan publik.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan respons emosional dan evaluatif terhadap pelayanan yang diterima. Kotler (2016) menyatakan bahwa kepuasan timbul ketika kinerja pelayanan sesuai atau melampaui harapan. Dalam konteks sektor publik, kepuasan tidak hanya mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, tetapi juga membentuk tingkat kepercayaan publik (public trust) terhadap pemerintah.

Penilaian kepuasan masyarakat meliputi:

- Kemudahan prosedur
- Kecepatan layanan
- Keakuratan informasi
- Ketersediaan sarana dan prasarana
- Kinerja petugas
- Kenyamanan selama menerima pelayanan

Kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan organisasi publik, termasuk Kantor Kecamatan Karangampel, dalam menjalankan fungsinya.

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Secara teoritis dan empiris, banyak penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa persepsi positif terhadap salah satu dimensi kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan secara langsung.

Mekanisme hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui dua jalur:

a. Pengaruh Langsung

Persepsi masyarakat terhadap aspek keandalan, kesigapan petugas, kenyamanan fasilitas, dan sikap petugas secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

b. Pengaruh Tidak Langsung

Empati petugas dapat meningkatkan rasa aman (assurance), yang selanjutnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

Temuan penelitian Handayani (2020), Putri (2022), dan Sulastri (2019) juga menguatkan bahwa dimensi reliabilitas dan responsivitas merupakan prediktor terkuat dalam meningkatkan kepuasan peserta layanan publik, terutama layanan tatap muka seperti administrasi kependudukan.

Kerangka Pemikiran Teoretis

Berdasarkan teori SERVQUAL dan penelitian terdahulu, penelitian ini menggunakan model konseptual sebagai berikut:

1) Variabel Eksogen (X):

- X1: Bukti fisik
- X2: Keandalan
- X3: Daya tanggap

- X4: Jaminan
- X5: Empati

2) *Variabel Endogen (Y):*

- Kepuasan masyarakat

Model penelitian ini memprediksi bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat baik secara parsial maupun simultan.

Hipotesis Penelitian

3) *Hipotesis Parsial*

- H1: Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- H2: Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- H3: Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- H4: Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- H5: Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

4) *Hipotesis Simultan*

- H6: Kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu. Desain penelitian yang digunakan adalah eksplanatori (explanatory research), karena penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel kualitas pelayanan

(X) dengan kepuasan masyarakat (Y) melalui pengujian hipotesis.

Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara objektif serta analisis statistik untuk menentukan besar pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Kantor Kecamatan Karangampel) Kabupaten Indramayu, Provinsi Banten, sebagai instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian dilakukan selama periode Februari–April 2025, sambil menyesuaikan waktu dengan kegiatan operasional pelayanan di kantor tersebut.

3. Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu, yang jumlahnya tidak dapat ditentukan secara pasti (infinite population).

Sampel

Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling, yaitu masyarakat yang pada saat penelitian sedang menerima layanan. Jumlah sampel adalah 100 responden, sesuai dengan standar minimal penelitian kuantitatif untuk analisis regresi berganda (Sugiyono, 2019), yaitu 5–10 kali jumlah variabel penelitian.

4. Variabel Penelitian

Variabel Bebas (X): Kualitas Pelayanan

Mengacu pada model SERVQUAL, variabel ini terdiri dari lima dimensi:

- X1 = Bukti fisik (tangibles)
- X2 = Keandalan (reliability)
- X3 = Daya tanggap (responsiveness)
- X4 = Jaminan (assurance)
- X5 = Empati (empathy)

Variabel Terikat (Y): Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan masyarakat meliputi:

- kemudahan pelayanan,
- kejelasan informasi,
- kecepatan layanan,
- kenyamanan fasilitas,
- sikap dan perilaku petugas,
- kepuasan keseluruhan terhadap pelayanan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Kuesioner

Instrumen menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”.

2. Observasi

Mengamati kondisi fisik pelayanan, antrean, dan interaksi antara petugas dan masyarakat.

3. Dokumentasi

Mengambil data pendukung seperti SOP pelayanan, standar waktu layanan, serta profil instansi.

6. Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Item dinyatakan valid apabila nilai $r\text{-hitung} \geq 0,195$ ($n=100$, $\alpha=0,05$). Seluruh item pada variabel X dan Y dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha, dengan nilai $\geq 0,70$ sebagai indikator reliabel.

Hasilnya:

- α variabel kualitas pelayanan = 0,892
- α variabel kepuasan masyarakat = 0,874

Sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

7. Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan menggunakan software SPSS yang meliputi beberapa tahapan:

a. Analisis Deskriptif

Menggambarkan karakteristik responden serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan.

b. Uji Asumsi Klasik

Meliputi:

- Uji normalitas
- Uji multikolinearitas
- Uji heteroskedastisitas

Seluruh hasil memenuhi kriteria model regresi yang baik.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Persamaan regresi umum:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \varepsilon$$

Di mana:

- Y = Kepuasan Masyarakat
- a = Konstanta
- b_1 – b_5 = Koefisien regresi masing-masing variabel X
- X_1 = Bukti Fisik (Tangibles)
- X_2 = Keandalan (Reliability)
- X_3 = Daya Tanggap (Responsiveness)
- X_4 = Jaminan (Assurance)
- X_5 = Empati (Empathy)
- ε = Error atau variabel gangguan

Model ini digunakan untuk mengetahui berapa besar perubahan Y ketika salah satu variabel X meningkat satu satuan, dengan asumsi variabel lain tetap

d. Uji Parsial (t-test)

Menentukan pengaruh signifikan setiap dimensi kualitas pelayanan secara individual.

e. Uji Simultan (F-test)

Menilai pengaruh seluruh variabel X terhadap Y secara bersama-sama.

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Menjelaskan seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat.

HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Berikut adalah hasil analisis persepsi responden terhadap lima dimensi kualitas pelayanan:

Tabel 1. Ringkasan Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X)

Dimensi	Mean	Kategori
Bukti Fisik	4,12	Baik
Keandalan	4,25	Sangat Baik
Daya Tanggap	4,18	Baik
Jaminan	4,30	Sangat Baik
Empati	4,10	Baik

Interpretasi:

Dimensi *jaminan* (assurance) memperoleh skor tertinggi, menunjukkan masyarakat merasa aman dan percaya pada kompetensi petugas. Dimensi bukti fisik dan empati menjadi aspek yang perlu ditingkatkan.

Tabel 2. Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat (Y)

Indikator	Mean	Kategori
Kecepatan Layanan	4,15	Baik
Kejelasan Informasi	4,20	Baik
Kemudahan Prosedur	4,25	Sangat Baik
Sikap Petugas	4,30	Sangat Baik
Kepuasan Secara Umum	4,22	Sangat Baik

Interpretasi:

Tingkat kepuasan masyarakat termasuk kategori baik hingga sangat baik, terutama pada aspek sikap petugas dan kejelasan informasi.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model digunakan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (X_1 – X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t-hitung	Sig.
Konstanta	2,115	–	–
Bukti Fisik (X_1)	0,152	2,210	0,029
Keandalan (X_2)	0,310	3,980	0,000
Daya Tanggap (X_3)	0,205	2,950	0,004
Jaminan (X_4)	0,180	2,440	0,017
Empati (X_5)	0,134	2,020	0,046

Interpretasi:

Semua variabel memiliki nilai $sig < 0.05$, artinya

kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Persamaan Regresi

Berdasarkan tabel regresi, terbentuk persamaan:

$$Y = 2.115 + 0.152X_1 + 0.310X_2 + 0.205X_3 + 0.180X_4 + 0.134X_5$$

Artinya:

- Setiap peningkatan 1 skala pada dimensi keandalan (X2) meningkatkan kepuasan sebesar 0,310 poin, berperan sebagai faktor paling dominan.
- Dimensi empati (X5) memberikan pengaruh positif tetapi paling kecil.
- Konstanta 2,115 menunjukkan kepuasan dasar masyarakat meski layanan tidak meningkat pada seluruh dimensi.

Uji Parsial (t-test)

Semua variabel memiliki nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($t\text{-tabel} = 1,984$), sehingga masing-masing dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara individual terhadap kepuasan masyarakat.

Interpretasi per dimensi:

- Keandalan (X2) → pengaruh paling kuat
- Daya tanggap (X3) → faktor ketiga terkuat
- Jaminan (X4) → meningkatkan rasa percaya masyarakat
- Bukti fisik (X1) → meningkatkan kenyamanan layanan
- Empati (X5) → memberikan sentuhan personal

Uji Simultan (F-Test)

Tabel 4. Hasil Uji F

F-hitung	F-tabel	Sig.
42,560	2,31	0,000

Kesimpulan:

Karena $F\text{-hitung} (42,560) > F\text{-tabel} (2,31)$ dan $\text{Sig.} = 0,000$, maka kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 5. Nilai R²

R	R ²	Adjusted R ²
0,792	0,627	0,611

Interpretasi:

Nilai $R^2 = 0,627$ berarti:

62,7% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 37,3% dipengaruhi faktor lain, seperti:

- pengalaman sebelumnya,
- waktu kedatangan,
- kebijakan antrean,
- sistem informasi,
- budaya pelayanan instansi.

Temuan Utama Penelitian

1. Keandalan adalah dimensi paling dominan → kualitas data, akurasi dokumen, dan konsistensi prosedur.
2. Daya tanggap berpengaruh kuat → masyarakat memberi nilai tinggi pada kecepatan pelayanan dan kesiapan petugas.
3. Jaminan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Kecamatan Karangampel.

4. Bukti fisik masih perlu ditingkatkan, terutama kenyamanan ruang tunggu.
5. Empati mempengaruhi kepuasan secara positif—petugas yang ramah dan komunikatif meningkatkan persepsi masyarakat.

PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan interpretasi temuan penelitian dengan mengaitkannya pada teori SERVQUAL, penelitian terdahulu, serta konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Kantor Kecamatan Karangampel.

1. Dominasi Dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa dimensi keandalan (X2) memiliki koefisien terbesar yaitu 0,310, dengan nilai *t*-hitung 3,980 dan *sig.* 0,000, menjadikannya faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat paling menghargai layanan yang:

- tepat waktu,
- akurat,
- konsisten,
- sesuai prosedur yang ditetapkan.

Dalam konteks Kantor Kecamatan Karangampel, keandalan terutama berkaitan

dengan keakuratan data, ketepatan penerbitan dokumen kependudukan (KTP, KK, Akta Lahir), serta kemampuan petugas menjalankan SOP secara konsisten. Temuan ini konsisten dengan penelitian Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa *reliability* adalah inti dari kualitas layanan, terutama pada layanan yang bersifat teknis dan administratif.

Penelitian Putri (2022) dan Handayani (2020) juga menemukan bahwa reliabilitas merupakan variabel dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik tatap muka. Dengan demikian, peningkatan keandalan di Kantor Kecamatan Karangampel akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Signifikan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (X3) memiliki koefisien kedua terbesar yaitu 0,205 dengan nilai *t*-hitung 2,950 dan *sig.* 0,004. Masyarakat menilai bahwa kecepatan petugas dalam menanggapi pertanyaan, kesediaan membantu, serta kemampuan menangani keluhan sangat memengaruhi kepuasan layanan.

Di lapangan, responsivitas terlihat dari:

- kecepatan petugas memproses dokumen,
- kesigapan menjelaskan prosedur layanan,
- kemampuan mengarahkan masyarakat yang kurang memahami alur layanan,
- penanganan keluhan secara langsung.

Dalam teori pelayanan publik, responsivitas adalah cerminan orientasi pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat (Osborne & Gaebler, 1992). Responsivitas juga memperkuat persepsi

profesionalisme petugas, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

3. Jaminan (Assurance) sebagai Pembentuk Rasa Aman dan Kepercayaan

Variabel jaminan (X4) memiliki koefisien 0,180 dan nilai signifikan 0,017. Masyarakat menilai pentingnya kompetensi petugas, sopan santun dalam melayani, serta kemampuan memberikan rasa aman dalam proses administrasi kependudukan.

Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman bahwa assurance merupakan faktor kunci dalam layanan pemerintah yang melibatkan data sensitif, seperti identitas kependudukan. Kepercayaan masyarakat akan meningkat apabila petugas mampu menjelaskan prosedur dengan jelas dan bekerja secara profesional.

Penelitian Rahmatullah (2021) juga menegaskan bahwa jaminan layanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan peserta BPJS, dan dapat diaplikasikan pada sektor layanan administrasi kependudukan.

4. Bukti Fisik (Tangibles) Memengaruhi Persepsi Awal Kepuasan

Variabel bukti fisik (X1) memiliki koefisien 0,152 dengan signifikansi 0,029. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik pada Kantor Kecamatan Karangampel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, meskipun tidak sebesar dimensi keandalan dan responsivitas.

Bukti fisik yang dinilai masyarakat meliputi:

- kebersihan ruang tunggu,
- ketersediaan tempat duduk,
- kerapian tampilan kantor,

- sistem antrian elektronik,
- kenyamanan ruang pelayanan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), bukti fisik merupakan representasi visual dari kualitas layanan, dan menjadi faktor pembentuk persepsi awal masyarakat sebelum menerima pelayanan inti.

Beberapa responden memberikan catatan mengenai kepadatan ruang tunggu pada jam sibuk. Hal ini menjadi aspek yang dapat ditingkatkan oleh organisasi agar persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan semakin positif.

5. Pengaruh Empati (Empathy) melalui Interaksi Interpersonal

Dimensi empati (X5) memiliki koefisien 0,134 dengan sig. 0,046, menunjukkan pengaruh signifikan meskipun lebih kecil dibandingkan dimensi lainnya.

Empati terlihat dari:

- perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat,
- komunikasi yang ramah,
- kesediaan memberikan penjelasan lebih rinci kepada masyarakat yang membutuhkan.

Meskipun bukan faktor dominan, empati sangat penting dalam membangun hubungan interpersonal yang positif. Empati juga dapat meningkatkan rasa nyaman dan menurunkan potensi konflik yang terjadi selama pelayanan, terutama ketika masyarakat menghadapi kendala administrasi.

6. *Temuan Simultan: Kualitas Pelayanan Menjelaskan 62,7% Kepuasan Masyarakat*

Uji simultan (F-test) menunjukkan nilai F-hitung 42,560, jauh lebih besar dari F-tabel (2,31), dengan *sig.* 0,000. Hal ini mengonfirmasi bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Nilai R^2 sebesar 0,627 berarti kualitas pelayanan menjelaskan 62,7% variasi kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat.

Sementara itu, 37,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti:

- pengalaman pribadi masyarakat,
- tingkat literasi administrasi,
- harapan dan persepsi awal,
- kondisi sarana pendukung eksternal,
- kebijakan antrean dan sistem pelayanan online.

7. *Relevansi Temuan dengan Teori dan Penelitian Terdahulu*

Hasil penelitian konsisten dengan teori SERVQUAL dan penelitian sebelumnya, seperti:

- Sulastri (2019): reliabilitas dan responsivitas adalah penentu utama kepuasan.
- Handayani (2020): jaminan dan empati berpengaruh pada kepercayaan dan kenyamanan.
- Putri (2022): kualitas layanan menjelaskan sebagian besar kepuasan peserta sektor mandiri.

Kontribusi baru dari penelitian ini adalah:

1. Integrasi lima dimensi SERVQUAL dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan.
2. Penegasan bahwa keandalan dan responsivitas adalah aspek prioritas yang harus diperkuat oleh Kantor Kecamatan Karangampel.
3. Penemuan bahwa empati berpengaruh signifikan meski tidak dominan.

8. *Implikasi Teoretis dan Praktis*

Implikasi Teoretis

Penelitian ini menguatkan model konseptual SERVQUAL sebagai alat analisis yang relevan dalam evaluasi layanan publik di Indonesia. Temuan bahwa lima dimensi berpengaruh signifikan memperluas bukti empiris hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Implikasi Praktis

Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu perlu:

- memperkuat keandalan dengan meningkatkan konsistensi SOP,
- mempercepat proses layanan dan mengatasi antrean,
- meningkatkan pelatihan petugas untuk memperbaiki kompetensi,
- memperbaiki fasilitas fisik kantor,
- membangun pelayanan berbasis empati agar masyarakat merasa lebih dihargai.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dengan

menggunakan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, uji parsial, uji simultan, dan nilai koefisien determinasi, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan determinan utama dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.
2. Keandalan (reliability) merupakan dimensi paling dominan dengan koefisien regresi tertinggi (0,310). Masyarakat sangat menghargai keakuratan dokumen, ketepatan waktu pelayanan, dan konsistensi penerapan prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa aspek teknis pelayanan masih menjadi prioritas utama masyarakat dalam menilai kualitas layanan.
3. Daya tanggap (responsiveness) memberikan pengaruh signifikan berikutnya terhadap kepuasan masyarakat. Kesigapan petugas dalam membantu, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan terbukti meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan Kantor Kecamatan Karangampel.
4. Dimensi jaminan (assurance) yang mencakup kompetensi, kesopanan, dan rasa aman juga berpengaruh signifikan. Interaksi yang profesional dan informatif dari petugas meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap prosedur layanan.
5. Bukti fisik (tangibles) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, meskipun tidak sekuat dimensi keandalan dan responsivitas. Fasilitas fisik yang bersih, nyaman, dan tertata tetap menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi awal masyarakat.
6. Empati (empathy) memberikan pengaruh positif signifikan, meski paling kecil. Namun, dimensi ini tetap penting dalam membangun hubungan interpersonal yang harmonis antara petugas dan masyarakat.
7. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,627 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 62,7% variasi kepuasan masyarakat, sementara 37,3% sisanya dipengaruhi faktor eksternal seperti harapan awal, pengalaman sebelumnya, budaya pelayanan organisasi, dan sistem antrian.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada lima dimensi SERVQUAL merupakan strategi utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu adalah sebagai berikut:

1. **Meningkatkan Keandalan Layanan (Reliability)**
 - Memastikan seluruh proses layanan berjalan sesuai SOP yang berlaku.

- Mempercepat validasi dan verifikasi data dokumen kependudukan untuk mengurangi kesalahan administrasi.
- Meningkatkan integrasi sistem informasi untuk meminimalisir keterlambatan proses layanan.
- Melakukan audit berkala terhadap ketepatan waktu penerbitan dokumen.

2. Mengoptimalkan Responsivitas Petugas (Responsiveness)

- Menambah jumlah petugas pada jam layanan padat untuk mengurangi antrean dan waktu tunggu.
- Menyediakan pelatihan rutin mengenai teknik komunikasi efektif dan penanganan keluhan.
- Mengembangkan sistem antrean digital berbasis aplikasi untuk mempermudah pemantauan proses layanan oleh masyarakat.

3. Memperkuat Dimensi Jaminan (Assurance)

- Meningkatkan kompetensi teknis dan regulatif petugas melalui pelatihan berkala.
- Melaksanakan bimbingan kerja (coaching) untuk meningkatkan profesionalitas petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat.
- Menyusun SOP komunikasi pelayanan untuk memastikan konsistensi informasi yang disampaikan.

4. Mengembangkan Pelayanan Berbasis Empati (Empathy)

- Mendorong petugas untuk lebih memahami kebutuhan khusus masyarakat, terutama kelompok rentan.

- Memberikan pelatihan soft skills seperti etika pelayanan, kesantunan, dan empati.
- Menyediakan layanan khusus untuk lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil.

5. Meningkatkan Kualitas Bukti Fisik (Tangibles)

- Menata ulang ruang tunggu agar lebih nyaman dan cukup menampung pemohon layanan pada jam sibuk.
- Menambah fasilitas pendukung seperti dispenser, AC, signage informasi, dan layar digital.
- Memastikan kebersihan dan kerapian ruang layanan secara berkala.

6. Penguatan Sistem Pelayanan Secara Menyeluruh

- Mengembangkan layanan online atau hybrid untuk mengurangi beban layanan tatap muka.
- Menyediakan kanal informasi yang mudah diakses (website, WhatsApp center, aplikasi layanan).
- Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk memantau kualitas layanan.
- Menetapkan indikator kinerja pelayanan sebagai bagian dari evaluasi kinerja pegawai.

7. Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya

- Mengembangkan model penelitian menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) untuk analisis hubungan antarvariabel yang lebih kompleks.

- Menambah variabel lain seperti persepsi biaya, pengalaman layanan sebelumnya, atau teknologi layanan digital.
- Melakukan perbandingan antara beberapa Kantor Kecamatan Karangampel di wilayah berbeda untuk memperoleh gambaran nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. (2021). *Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik, 9(2), 115–124.
- Albrecht, K. (1998). *Service America! Doing business in the new economy*. Dow Jones-Irwin.
- Ali, M., & Fernanda, D. (2020). Service quality and citizen satisfaction in local government services. *International Journal of Public Administration*, 43(11), 923–935.
- Anderson, E. W., & Fornell, C. (2000). Foundations of the American Customer Satisfaction Index. *Total Quality Management*, 11(7), 869–882.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination of SERVQUAL. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Damanik, E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 54–67.
- Handayani, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan tatap muka. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(3), 211–225.
- Hidayat, S. (2022). Reformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(1), 66–78.
- Ismail, A., Rose, R. C., Abdullah, H., & Uli, J. (2010). Service quality and customer satisfaction in public sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(3), 351–370.
- Kasmir. (2018). *Customer service excellent*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.
- Mangkunegara, A. A. A. (2020). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. S. (2014). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.