
**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL)
KABUPATEN TEBO**

Viva Westi¹, Roni Ekha Putera², Roza Liesmana³

^{1,2,3}Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Andalas

^{1, 2, 3}Email: roniekhaputera@soc.unand.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo yang berbanding terbalik dengan target kinerja pegawai yang tercapai dan kualitas pelayanan sudah menunjukkan kategori baik berdasarkan banyaknya inovasi dan penghargaan yang diperoleh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi, uji validitas dengan korelasi Bivariate Pearson dan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbachs Alpha. Teknik pengujian hipotesis menggunakan Uji T (Parsial) dan Uji F (Simultan) menggunakan SPSS Versi 25. Berdasarkan hasil penelitian menurut analisis statistik deskriptif, kinerja Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berada pada kriteria jawaban kategori baik dengan persentase 85,48%, kualitas pelayanan berada pada kriteria jawaban kategori baik dengan persentase 83,06%, serta kepuasan masyarakat berada pada kriteria jawaban kategori baik dengan persentase 83,75%. Berdasarkan hasil uji T menunjukkan adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji F juga menunjukkan adanya pengaruh antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil uji koefisien determinasi menunjukkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 78,9%.

Kata kunci: Kinerja Pegawai; Kualitas Pelayanan; Kepuasan masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk cerminan pemerintah kepada masyarakat di tengah interaksi timbal balik dalam pemenuhan kebutuhan yang diperlukan masyarakat akan urusan administrasi. Sikap dan tingkah laku pemerintah ditampilkan dalam pelayanan publik dengan birokrasi memegang tanggung jawab terhadap pandangan dan kepercayaan masyarakat karena keberadaan pemerintah itu ada atas keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya, tujuan utama pelayanan publik itu sendiri adalah kepuasan masyarakat. Setiap masyarakat sebagai warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik juga berkualitas dari pemerintah.

Namun, kondisi saat ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum mendapatkan rasa puas terhadap pelayanan publik di Indonesia dikarenakan kondisi pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan laporan tingkat pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia yang terus meningkat. Pada Tahun 2020 jumlah laporan pengaduan masyarakat yaitu berjumlah 7.146 laporan masyarakat, pada Tahun 2021 meningkat menjadi 7.186 laporan masyarakat, dan pada Tahun 2022 berjumlah 8.292 laporan masyarakat (Ombudsman, 2022). Pada Tahun 2023, Pemerintah Kabupaten masih memiliki 37 instansi atau sebanyak 8,92% yang berada pada zona merah (Ombudsman, 2023). Adanya beberapa instansi Pemerintah Kabupaten yang masuk ke dalam zona merah, menandakan masih kurangnya penyelenggaraan pelayanan publik sehingga perlu ada perbaikan pelayanan publik di wilayah tersebut khususnya di kabupaten.

Kepuasan masyarakat akan pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui perbaikan kinerja pegawai dan perbaikan kualitas pelayanan publik. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menjelaskan bahwasannya kepuasan masyarakat adalah pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan petugas pegawai penyelenggara pelayanan publik. Penilaian oleh masyarakat melalui survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik sangat penting dilakukan guna mengetahui kelemahan atau kurang dari seluruh unsur dalam penyelenggara pelayanan publik, mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara rutin, dan berfungsi sebagai bahan evaluasi bagi setiap instansi dalam

melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Kotler, terdapat berbagai faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, diantaranya perilaku petugas, harga pelayanan, kondisi lingkungan, promosi atau iklan yang berlebihan, dan pelayanan yang diberikan. Kotler juga berpendapat kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan ekspektasi atau harapannya (Kotler, 2009). Menurut Wibowo, kinerja mempunyai pengertian hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Wibowo, 2014: 7).

Amin mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai suatu kondisi dinamis mengenai produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik (Amin, 2008: 23). Berdasarkan hal tersebut, baik atau buruknya kualitas pelayanan ditentukan dari kesesuaian pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan hal yang diharapkan dalam proses sesuai tindakan pelayanan yang diberi pemberi layanan. Pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Hardiyansyah, 2011: 36).

Kabupaten Tebo merupakan salah satu dari 11 Kabupaten dan Kota di Provinsi Jambi dan satu-satunya kabupaten di Provinsi Jambi dengan nilai tertinggi dalam meraih predikat kepatuhan tinggi atau masuk ke dalam Zona Hijau dengan nilai sebesar 92,50 dengan peringkat terbaik dari 11 Kabupaten dan Kota di Provinsi Jambi serta peringkat 10 secara nasional dalam penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI. Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo merupakan salah satu instansi pemerintah Kabupaten Tebo yang melakukan pelayanan publik dan banyak berinteraksi langsung ke masyarakat.

Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo memiliki dua jenis pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan, yaitu pelayanan yang diberlakukan secara offline juga pelayanan yang diberlakukan secara online. Dinas Dukcapil

Kabupaten Tebo mempunyai 15 jenis inovasi layanan yang dibentuk untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Melalui inovasi ini, Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang memudahkan masyarakat dengan turun langsung ke desa-desa, ke sekolah, serta perjanjian kerjasama melalui pihak terkait.

Selain kualitas pelayanan, dalam melakukan berbagai pelayanannya, kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo tentunya sangat penting diperhatikan. Kinerja suatu lembaga instansi dipengaruhi oleh bagaimana kinerja pegawai yang ada didalamnya. Menurut Prawirosentono, kinerja pegawai memiliki pengertian hasil kerja yang bisa dicapai oleh seorang atau sekelompok orang di suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal (Petallolo, 2019).

Tabel 1. Data Perbandingan Target dan Realisasi Kinerja Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo pada Tahun 2021-2023

No	Indikator Kinerja	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Cakupan kepemilikan KK	87%	88,26%	90%	88,78%	-	-
2.	Cakupan kepemilikan KTP	98,8%	99,82%	99,3%	99,2%	99,4%	99,49%
3.	Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran 0-18 tahun	93%	95,3%	95%	96,79%	98%	97,9%
4.	Persentase Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA)	21%	31,28%	25%	35,17%	50%	48,25%
5.	Persentase Validitas Data Penduduk	91%	90,84%	93%	94,56%	-	-

Sumber: Olahan Peneliti berdasarkan LAKIP Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo pada Tahun 2021-2023

Berdasarkan tabel 1, tingkat pencapaian indikator kinerja pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo, seluruh indikator kinerja mengalami peningkatan sejak Tahun 2021 sampai Tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan sasaran dan tujuan organisasi, kinerja Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berhasil

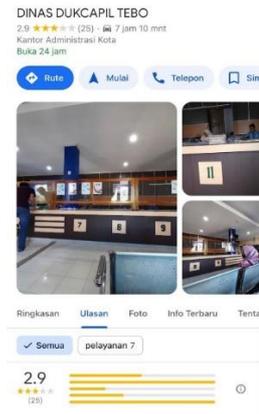
mencapai tingkat hasil yang diinginkan. Beberapa hal yang dilakukan dalam mendukung upaya peningkatan kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo yaitu, melakukan bimbingan teknis dan pelatihan yang dilakukan secara rutin, adanya system penilaian kinerja, evaluasi kinerja melalui rapat koordinasi intern (staff) rutin dan incidental serta adanya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahunnya.

Namun, masyarakat masih belum puas akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo baik dari segi kualitas pelayanan atau kinerja pegawai di dalamnya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya keluhan masyarakat secara langsung yaitu:

1. Kesalahan dari pegawai dan gangguan jaringan sehingga menyebabkan waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang tidak sesuai dengan prosedur.
2. Pelayanan online yang tidak efektif
3. Kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan sehingga masyarakat tidak mengetahui persyaratan pengurusan dokumen kependudukan
4. Fasilitas yang kurang baik seperti wifi yang sering mengalami gangguan

Selain komentar langsung dari masyarakat, Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo juga mendapatkan komentar penilaian dari platform online yaitu google. Banyak masyarakat melontarkan komentar negatif mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo sehingga menyebabkan rating buruk.

Gambar 1. Penilaian Masyarakat (*Rating Complaint*) melalui platform google



Masyarakat belum puas dengan pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo. Hal ini dapat dilihat dari rating bintang dengan nilai 2,9 dari 5. Selain itu, lebih banyak masyarakat yang berkomentar negatif dibandingkan dengan komentar positif mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Hal ini berbanding terbalik dengan penghargaan dan upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan kinerja pegawainya. Selain itu, Nilai survey IKM pada Tahun 2021-2023 juga tidak mengalami peningkatan yang cukup baik. Pada Tahun 2022, nilai IKM yaitu sebesar 86,92 yang meningkat hanya 0,49 dari Tahun 2021 yang bernilai 86,43. Bahkan, pada Tahun 2023 mengalami penurunan nilai IKM yaitu dari nilai 86,92 pada Tahun 2022 menurun sebesar 2,33 menjadi 84,59.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo”. Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo?

3. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo?

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo.
3. Mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif lebih terorganisir, terencana, dan jelas dari awal hingga akhir penelitian dan tidak dipengaruhi oleh kondisi lapangan (Hardani, 2020: 234). Pendekatan penelitian ini menggunakan populasi atau sampel representatif yang bersifat deduktif dan menggunakan konsep serta teori terkait untuk merumuskan hipotesis dan menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2022: 8). Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi yaitu jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo pada bulan September 2024 sebanyak 1.176 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini ialah menggunakan pengambilan sampel secara acak sederhana atau *probability sampling* secara *proportional stratified random sampling*. Perhitungan sampel menggunakan rumus Krijcie dan Morgan sebagai berikut:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan: n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

X^2 = Nilai Chi Kuadrat untuk 1 derajat kebebasan dengan tingkat confidence ($1,96 \times 1,96 = 3,841$)

d = Galat Pendugaan (5% atau 0,05%)

P = Proporsi Populasi (diasumsikan 0.5 agar dapat memaksimalkan ukuran sampel)

Berdasarkan rumus tersebut, didapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 291 orang responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan keadaan yang dialaminya (Amruddin, 2022: 213). Peneliti menggunakan pengukuran dengan Skala Likert atau Skala Sikap. Uji validitas menggunakan korelasi Bivariate Pearson dan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbachs Alpha. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji hipotesis yang terdiri dari uji regresi secara parsial (uji T) dan uji regresi secara simultan (uji F), serta analisis koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif Berdasarkan Tingkat Capaian Responden (TCR) pada Variabel Kinerja Pegawai (X1), Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Berdasarkan Tingkat Capaian Responden (TCR) pada Variabel Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo

No	Indikator	Jlh item	Kategori Jawaban					Rata-rata Skor	TCR	Kriteria Jawaban
			SS	S	N	TS	STS			
1	Kualitas Kerja (<i>Quality of work</i>)	3	474	306	81	7	5	4,41	88,2	Baik
2	Ketepatan Waktu (<i>Pomptnees</i>)	2	214	285	76	4	3	4,20	84	Baik
3	Inisiatif (<i>Initiative</i>)	3	372	362	115	19	5	4,23	84,6	Baik
4	Kemampuan (<i>Capability</i>)	3	363	387	114	5	4	4,26	85,2	Baik
5	Komunikasi (<i>Communication</i>)	2	243	265	67	5	2	4,27	85,4	Baik
Total		13	1.666	1.605	453	40	19	21,37	427,4	
Rata-rata		2,6	333,2	321	90,6	8	3,8	4,27	85,48	Baik

Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2024

Hasil pengukuran variabel kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo menunjukkan rata-rata skor sebesar 4,27 serta nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 85,84% dengan kriteria jawaban kategori baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo masuk ke dalam kategori baik.

1. Kualitas Kerja (*Quality of Work*), TCR sebesar 88,2%
2. Ketepatan Waktu (*Promptnees*), TCR sebesar 84%
3. Inisiatif (*Initiative*), TCR sebesar 84,6%
4. Kemampuan (*Capability*), TCR sebesar 85,2%
5. Komunikasi (*Communication*) TCR sebesar 85,4%

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Berdasarkan Tingkat Capaian Responden (TCR) pada Variabel Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo

No	Indikator	Jlh item	Kategori Jawaban					Rata-rata Skor	TCR	Kriteria Jawaban
			SS	S	N	TS	STS			
1	Efisien	3	338	326	156	44	9	4,07	81,4	Baik
2	Responsif	3	339	362	151	16	5	4,16	83,2	Baik
3	Non-partisan	2	240	266	53	17	6	4,23	84,6	Baik
Total		8	917	954	360	77	20	12,46	249,2	
Rata-rata		2,66	305,6	318	120	25,6	6,6	4,15	83,06	Baik

Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2024

Hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo menunjukkan rata-rata skor sebesar 4,15 serta nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 83,6% dengan kriteria jawaban kategori baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo masuk ke dalam kategori baik.

1. Efisien, TCR sebesar 81,4%
2. Responsif, TCR sebesar 83,2%
3. non partisan, TCR sebesar 84,6%

Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Berdasarkan Tingkat Capaian Responden (TCR) pada Variabel Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo

No	Indikator	Jlh item	Kategori Jawaban					Rata-rata Skor	TCR	Kriteria Jawaban
			SS	S	N	TS	STS			
1	<i>Guarantee or warranty</i>	2	205	237	119	18	3	4,07	81,4	Baik
2	<i>Delivery communication</i>	2	254	236	86	4	2	4,26	85,2	Baik
3	<i>Complain handling</i>	2	248	244	81	6	3	4,25	85	Baik
4	<i>Resolution of problem</i>	2	233	252	72	16	9	4,17	83,4	Baik
Total		8	940	969	358	44	17	16,75	335	
Rata-rata		2	235	242,25	89,5	11	4,25	4,18	83,75	Baik

Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2024

Hasil pengukuran variabel kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo menunjukkan rata-rata skor sebesar 4,18 serta nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 83,75% dengan kriteria jawaban kategori baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo masuk ke dalam kategori baik.

1. *Guarantee or warranty*, TCR sebesar 81,4%
2. *Delivery communication*, TCR sebesar 85,2%
3. *Complain handling*, TCR sebesar 85%
4. *Resolution of problem*, TCR sebesar 83,4%

Uji Hipotesis

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,510	1,125		0,453	0,651
	KINERJA PEGAWAI	0,224	0,038	0,303	5,850	0,000
	KUALITAS PELAYANAN	0,619	0,052	0,617	11,914	0,000

Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2024

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data pada penelitian ini, nilai hasil t hitung untuk variabel kinerja pegawai sebesar 5,850 dan untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 11,914 serta nilai signifikansi kedua variabel sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial, kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan kualitas pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5932,219	2	2966,109	542,586	.000 ^b
	Residual	1574,386	288	5,467		
	Total	7506,605	290			

Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2024

Hasil secara simultan menunjukkan nilai f hitung sebesar 542,586 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel kinerja pegawai dan variabel kualitas pelayanan secara simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 ^a	0,790	0,789	2,338

Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2024

Hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa semua variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh yaitu sebesar 78,9% terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 21,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data pada penelitian ini, nilai hasil t hitung untuk variabel kinerja pegawai sebesar 5,850 dan untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 11,914 serta nilai signifikansi kedua variabel sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial, kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan kualitas pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil secara simultan menunjukkan nilai f hitung sebesar 542,586 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel kinerja pegawai dan variabel kualitas pelayanan secara simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa semua variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh yaitu sebesar 78,9% terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 21,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini. Variabel kinerja pegawai (X_1) memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR) “Baik” dengan persentase TCR sebesar 85,48%. Variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR) “Baik” dengan persentase TCR sebesar 83,06%. Variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR) berada pada kategori jawaban “Baik” dengan persentase TCR sebesar 83,75%.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan lebih sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberi layanan serta lebih interaktif kepada masyarakat agar informasi dapat mudah tersampaikan serta adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait kemudahan

akses pelayanan dan mendapatkan informasi persyaratan pelayanan. Bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo diharapkan untuk lebih aktif dalam mendapatkan informasi terkait prosedur maupun persyaratan layanan serta adanya kontribusi saran, kritikan dan masukan untuk pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amruddin, dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Ombudsman. (2022). Laporan Tahunan 2021 Ombudsman Republik Indonesia
- Ombudsman. (2023). “Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023, Jumlah Peraih Zona Hijau Naik” <https://ombudsman.go.id/artikel/r/penganugerahan-predikat-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2023-jumlah-peraih-zona-hijau-naik->, diakses pada 13 Januari 2024
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Pettalolo, Ilham. 2019. Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan pegawai dinas pekerjaan umum provinsi sulawesi tengah. *e-Jurnal Katalogis*, 1(7)
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada