

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

THE EFFECT OF THE QUALITY OF FAMILY CARD-MAKING SERVICES ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE

Rahayu Oktian Siregar^{1*}, Tuah Nur², Dine Meigawati³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Jl. R. Syamsudin SH Nomor
50 Cikole, Kota Sukabumi Jawa Barat 43113

*Korespondensi: Rahayu Oktian Siregar. Email: rahayuoktian90@gmail.com

(Diterima: 10-03-2022; Ditelaah: 07-03-2023; Disetujui: 03-04-2023)

ABSTRACT

Customer satisfaction is a crucial aspect that is influenced by the quality of service provided. Institutions that offer public services are obligated to deliver efficient, effective, and high-quality services that meet the needs of the public. This requires optimizing all available resources, such as infrastructure, personnel, facilities, and technological systems. However, initial observations suggest that the Family Card service provided by the Department of Population and Civil Registration in Sukabumi Regency does not adhere to the one-day service procedure due to inadequate service officers and impolite staff. The objective of this study is to investigate the correlation between service quality and customer satisfaction using a quantitative method with a descriptive and associative approach. A sample of 100 family card applicants was selected using accidental sampling at the department. The data analysis involved using simple linear regression analysis, including a coefficient of determination test, simple correlation coefficient, and partial test (T-test). The study's results indicate that there is a link between service quality and customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Family Card, Community Satisfaction.

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah aspek penting yang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Institusi dan menawarkan layanan publik berkewajiban demi memberikan pelayanan yang efisien, efektif, serta berkualitas tinggi nan mencukupi kepentingan warga. Hal ini membutuhkan optimalisasi semua sumber daya nan tersedia, seperti infrastruktur, personil, fasilitas, serta sistem teknologi. Namun, observasi awal menunjukkan bahwa layanan KK yang disediakan oleh Disdukcapil di Kabupaten Sukabumi belum mengikuti prosedur layanan satu hari jadi karena petugas layanan yang kurang memadai serta staf yang kurang sopan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki korelasi antara kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif serta asosiatif. Sampel sebanyak 100 pemohon KK dipilih dengan menerapkan *accidental sampling* di dinas tersebut. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, termasuk uji koefisien determinasi, koefisien korelasi sederhana, serta uji parsial (T-test). Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh hubungan antara kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Keluarga (KK), Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang bertujuan untuk mencukupi kepentingan pelayanan bagi warga negara serta penduduk, termasuk penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administratif, sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan (sebagaimana tercantum pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009). Pelayanan publik biasanya berhubungan dengan hal-hal yang mempengaruhi kehidupan sejumlah besar individu.

Berbagai ahli sudah memberikan pendapatnya mengenai pelayanan publik, seperti (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022:136) birokrat publik melakukan serangkaian tugas yang bertujuan untuk mencukupi kepentingan warga negara terhadap layanan publik, termasuk penerbitan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, langganan air minum, listrik, serta banyak lagi. Penyediaan layanan public yang berkualitas adalah aspek penting yang menunjukkan komitmen pemerintah demi meningkatkan kesejahteraan warga. Kemampuan aparatur pelaksana serta ketersediaan infrastruktur pendukung yang memadai menjadi faktor krusial pada memberikan pelayanan prima kepada warga (Huda et al., 2020).

Sebagaimana dijelaskan Ulum (2018) untuk memastikan penyediaan layanan berkualitas tinggi dan konsisten, penting untuk mempertimbangkan kepentingan serta harapan warga. Pendekatan ini menjamin bahwa pelayanan bisa diakses oleh warga tanpa diskriminasi, cepat, tepat, murah, terbuka, serta mudah. Oleh Karena itu, peningkatan kualitas pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan serta berkelanjutan nan harus dilakukan pada semua tingkatan aparatur pemerintah demi memperbaiki penyelenggaraan pelayanan (Ristiani, 2020). Kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan warga,

sehingga sangat penting bagi penyedia layanan publik demi memberikan layanan nan efisien, efektif, serta berkualitas tinggi dengan mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia, termasuk infrastruktur, personil, fasilitas, serta teknologi perangkat lunak. Mencukupi kepentingan serta preferensi warga memainkan peran penting pada keberlangsungan penyelenggaraan pelayanan publik karena warga adalah konsumen dari pelayanan tersebut. Oleh Karena itu, penyedia layanan publik harus berusaha keras untuk mencapai kepuasan serta loyalitas pelanggan di masa depan. (Taufiqurrahman & Satispi, 2018:184-185).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengatur tentang pedoman evaluasi kepuasan warga pada penerbitan KK. Pada peraturan tersebut, diperoleh sembilan unsur penting yang harus diperhatikan untuk menilai kepuasan warga, diantaranya adalah persyaratan, sistem, mekanisme, serta prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, perilaku petugas pemberi pelayanan, penanganan pengaduan, saran serta masukan, serta sarana dan prasarana (Rini Larono, 2020).

Disdukcapil Kabupaten Sukabumi bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan KK. Karena KK adalah bagian penting dari identitas seseorang, banyak orang membutuhkan layanan ini untuk berbagai alasan seperti mendapatkan jaminan asuransi kesehatan dengan menerapkan data KK. Oleh Karena itu, pembuatan KK adalah layanan penting bagi warga yang disediakan oleh instansi ini (Garin, 2021).

Setiap tahun, jumlah penduduk Kabupaten Sukabumi terus meningkat, terutama karena tingginya angka kelahiran. Penambahan anggota keluarga baru akan mempengaruhi data pada KK, yang mungkin

perlu diperbarui apabila terjadi peristiwa kependudukan lainnya, seperti kematian. Oleh Karena itu, selalu ada permintaan untuk pembuatan KK (Irfadat & Haeril, 2021).

Meskipun pelayanan pembuatan KK di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi sudah mencukupi 9 unsur Indeks Kepuasan Warga berlandaskan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, namun masih diperoleh beberapa aspek yang belum optimal. Dari ketentuan studi lapangan ditemukan beberapa permasalahan, antara lain:

1. Meskipun ada spanduk yang menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sukabumi menyediakan layanan "*one day service*" untuk administrasi kependudukan, layanan KK tidak mengikuti prosedur ini seperti yang dipersepsikan oleh warga.
2. Diperoleh ketidaksesuaian antara layanan *one day service* yang dijanjikan dengan layanan yang diberikan kepada warga. Penelitian yang dilakukan oleh para pengamat menunjukkan bahwa proses pengurusan KK bisa memakan waktu 1-2 minggu, yang mana hal ini bertolak belakang dengan layanan *one day service* yang dijanjikan.
3. Kompetensi petugas pelayanan KK masih kurang. Pengamatan awal menunjukkan bahwa ada kesalahan berulang pada saat memasukkan data pemohon.
4. Beberapa pegawai tidak sopan serta tidak ramah (Irfadat & Haeril, 2021).

Hasil observasi awal yang peneliti temukan dilapangan, beberapa petugas pelayanan belum menerapkan nilai nilai dasar profesi PNS poin ketiga yakni tidak bersikap ramah serta tidak melayani sepenuh hati. PNS seharusnya menerapkan nilai dasar profesi PNS yaitu etika publik, yang dimana PNS harus bersikap sopan

santun, menerapkan tata krama, melayani dengan hati, senyum, serta menjaga kerahasiaan data.

Berlandaskan analisis di atas, terlihat bahwa warga sudah menyampaikan kekhawatirannya mengenai perilaku pegawai di Disdukcapil. Namun, sesudah peneliti melakukan observasi di bagian pelayanan, ditemukan bahwa hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran warga tentang persyaratan serta prosedur pengajuan KK yang ditampilkan di *website* maupun di ruang pelayanan. Akibatnya, pegawai terlihat tidak sopan atau tidak sabar saat berhadapan dengan warga (Mursalim, 2018).

Meskipun penelitian ini memiliki kesamaan teori serta tahun pelaksanaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Siregar, M. A. N., & Sulistyowati, 2020), namun perbedaan utama terletak pada objek serta subjek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan serta kepuasan warga di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, serta secara khusus untuk memahami dampak kualitas pelayanan pembuatan KK kepada kepuasan warga.

Mengingat pentingnya peran KK bagi warga, sudah menjadi keharusan bagi Disdukcapil Kabupaten Sukabumi sebagai instansi yang bertanggung jawab pada administrasi kependudukan, khususnya pelayanan KK, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, warga akan lebih tertarik untuk mengurus administrasi kependudukan serta menjaga keakuratan data kependudukan.

MATERI DAN METODE

Memastikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi adalah aspek penting pada kegiatan pelayanan publik. Sebagaimana dijelaskan (Sinambela, 2016:6), ada berbagai definisi kualitas yang berkisar mulai dari yang konvensional

hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional biasanya berfokus pada deskripsi fitur-fitur langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dan sebagainya. Di sisi lain, definisi strategis dari kualitas menekankan bahwa kualitas ditentukan oleh sejauh mana ia bisa memuaskan keinginan atau kepentingan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kualitas pelayanan bisa diukur dari berbagai aspek seperti responsivitas, kehandalan, jaminan, empati, serta bukti fisik. Responsivitas melingkupi kemampuan perusahaan demi memberikan layanan cepat serta tanggap kepada kepentingan pelanggan. Keandalan melingkupi kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang konsisten serta bisa diandalkan (Putri Debby, 2018). Jaminan melingkupi kemampuan perusahaan untuk memberikan jaminan atas kualitas layanan yang diberikan. Empati melingkupi kemampuan perusahaan untuk memahami serta merespons kepentingan serta keinginan pelanggan secara personal. Bukti fisik melingkupi penampilan fisik tempat usaha, produk, serta kualitas komunikasi serta layanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting bagi keberaturan suatu perusahaan, karena bisa meningkatkan loyalitas pelanggan, membangun reputasi yang baik, serta meningkatkan keuntungan serta pertumbuhan perusahaan (Anggraini & Budiarti, 2020).

Demi menjamin pelayanan publik yang baik, Lembaga Administrasi Negara (LAN) (1998) serta Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 yang dikutip oleh (Hardiansyah, 2018:48-50) sudah menetapkan beberapa kriteria yang bisa dilihat dari indikator-indikatornya, seperti prosedur, kejelasan serta kepastian, keamanan, keterbukaan,

efisiensi, ekonomis, kesamaan perlakuan, ketepatan waktu, serta kriteria kuantitatif.

Kepuasan warga adalah faktor yang sangat penting pada menentukan keberaturan penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana dijelaskan Taufiqurokhman (Taufiqurrahman & Satsipie, 2018:184-185), sangat penting untuk mencukupi kepentingan serta keinginan warga untuk mencapai kepuasan warga yang bisa menimbulkan loyalitas warga di kemudian hari. Kepuasan warga adalah tingkat perasaan warga sesudah membandingkan antara harapan (ekspektasi) dengan persepsi/layanan yang diterima (kenyataan yang dialami) (Suandi, 2019:16).

Sebagaimana dijelaskan Suandi (2019) kepuasan warga sangat penting karena bisa mempengaruhi reputasi serta keberlanjutan suatu organisasi atau perusahaan. Warga yang merasa puas dengan pelayanan atau produk yang diberikan oleh suatu organisasi cenderung akan menjadi pelanggan setia serta merekomendasikan kepada orang lain. Sebaliknya, apabila warga tidak puas dengan pelayanan atau produk yang diberikan, mereka bisa menghindari organisasi tersebut serta memberikan ulasan negatif dan bisa merusak reputasi (Majhaf, 2020). Untuk meningkatkan kepuasan warga, suatu organisasi perlu melakukan evaluasi secara teratur serta berkomitmen demi meningkatkan kualitas pelayanan atau produk yang diberikan. Hal ini bisa dilakukan dengan memperhatikan umpan balik dari warga, melibatkan warga pada proses perencanaan serta pengambilan keputusan, serta menegakkan standar etika serta tanggung jawab sosial yang tinggi (Mamun & Shaikh, 2018).

Untuk memahami kepuasan warga, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 memberikan sembilan unsur pelayanan sebagai kuesioner, adalah:

1. Dimensi pertama dari pelayanan publik yang baik adalah persyaratan, yang mengacu pada persyaratan teknis serta administratif yang harus dipenuhi pada mengurus suatu jenis layanan tertentu.
2. Dimensi kedua adalah sistem, mekanisme, serta prosedur, yang melingkupi prosedur standar bagi pemberi serta penerima layanan, termasuk prosedur pengaduan.
3. Dimensi ketiga adalah waktu penyelesaian, yang mengacu pada jangka waktu yang diperlukan demi menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
4. Dimensi keempat adalah biaya/tarif, adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan pada mengurus serta/atau memperoleh pelayanan yang ditetapkan berlandaskan kesepakatan antara penyelenggara serta warga.
5. Dimensi kelima adalah spesifikasi produk, adalah ketentuan pelayanan yang diberikan serta diterima sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
6. Dimensi keenam adalah kompetensi pelaksana, yang mengacu pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta pengalaman yang harus dimiliki oleh pelaksana.
7. Dimensi ketujuh adalah perilaku pelaksana, yang meliputi sikap petugas pada memberikan pelayanan.
8. Sarana serta prasarana juga adalah dimensi yang penting, dimana sarana mengacu pada segala sesuatu yang bisa dipakai sebagai alat pada mencapai maksud serta tujuan, serta prasarana meliputi segala sesuatu yaitu penunjang utama terselenggaranya suatu proses.
9. Terakhir, penanganan keluhan, saran, serta masukan adalah dimensi kesembilan, yang mengacu pada

prosedur pelaksanaan penanganan keluhan serta tindak lanjutnya (Gede Saravanan et al., 2021).

(Ansori & Iswati, 2020:144) mengemukakan objek penelitian mengacu pada subjek atau topik yang diteliti. Pada penelitian kuantitatif, objek penelitian adalah variabel yang sesertag diteliti. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan pembuatan KK yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini akan menerapkan pendekatan Manajemen Pelayanan Publik untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan kepada kepuasan warga. Penulis akan menerapkan pendekatan deskriptif serta asosiatif dengan metode kuantitatif untuk menganalisis variabel-variabel pada penelitian untuk memahami hubungan serta pengaruhnya (Ulfa, 2021).

Populasi dari penelitian ini terdiri dari individu yang sudah meminta KK di Kabupaten Sukabumi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu memilih partisipan berlandaskan kebetulan. Ukuran sampel dalam penelitian ini akan ditentukan dengan menerapkan rumus Slovin. Populasi sampel dalam penelitian ini adalah jumlah kepala keluarga di Kabupaten Sukabumi, yang diperkirakan berjumlah 909.806 (Disdukcapil, 2021).

Maka:

$$n = 909.806 / (1 + 909.806 \times 0,12)$$

$$n = 909.806 / (1 + 9.098,06)$$

$$n = 909.806 / 9.099,06$$

$$n = 99,98$$

Dari informasi yang diberikan, bisa disimpulkan bahwa ukuran sampel penelitian adalah 100 orang, dibulatkan menjadi 99,98. Penulis menerapkan teknik pengumpulan data primer serta sekunder, serta menerapkan teknik analisis regresi linier sederhana untuk analisis data. Teknik analisis ini meliputi uji koefisien

determinasi, koefisien korelasi sederhana, serta uji parsial (T-test).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Ketentuan Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.143	1.361		5.982	.000
	Kualitas Pelayanan	.708	.053	.805	13.449	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Warga

Sumber : Ketentuan Pengolahan Data, 2022

Berlandaskan tabel di atas, maka bisa diketahui nilai dari persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$a = 8.143$$

$$b_1 = 0.708$$

Selanjutnya dibisa persamaan regresi linier sederhana untuk variabel Kualitas pelayanan adalah:

$$Y = 8.143 + 0.708$$

Persamaan yang disajikan di atas menunjukkan korelasi positif antara kualitas layanan (X) serta kepuasan warga (Y). Ketika kualitas layanan meningkat, kepuasan warga meningkat. Koefisien regresi untuk kualitas layanan adalah 0,708, yang dianggap sebagai faktor penting pada menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti yang ditunjukkan

oleh Taufiqurrahman serta Satispi (2018: 184-185). Sangat penting bagi penyedia layanan publik untuk mencukupi kepentingan serta keinginan warga untuk mencapai kepuasan mereka serta, selanjutnya, membangun loyalitas mereka. Apabila mereka gagal mencukupi kepentingan serta kepuasan warga, hal itu bisa mengakibatkan ketidakpuasan serta penurunan loyalitas, dan menyebabkan mereka beralih ke produk atau layanan yang ditawarkan oleh Perusahaan lain.

Analisis Korelasi Variabel Kualitas pelayanan (X) kepada Kepuasan warga (Y)

Untuk melakukan teknik analisis data, peneliti menerapkan perangkat lunak SPSS 26. Ketentuan perhitungan dengan software SPSS 26 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Koefisien Korelasi antara Kualitas pelayanan (X) kepada Kepuasan warga (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.649	.645	2.10327

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

(Sumber : Ketentuan Pengolahan Data, 2022).

Berlandaskan ketentuan perhitungan di atas, bisa diketahui bahwa korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan warga adalah sebesar 0,805 (lihat nilai R pada tabel di atas).

Tabel 3. Koefisien Korelasi Sebagaimana dijelaskan Kriteria Guilford

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sesertag
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyono (2020:250))
Berlandaskan kriteria Guilford, perhitungan korelasi tersebut menghasilkan nilai 0,805 dengan tingkat kepercayaan 95% pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Berlandaskan hal tersebut, nilai yang diperoleh masuk pada kriteria korelasi atau korelasi yang sangat kuat.

Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan (X) kepada Kepuasan warga (Y)

Untuk memahami besarnya kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan kepada kepuasan warga, digunakan rumus koefisien determinasi sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2020:231) sebagai berikut:

$$Kd = \text{QUOTE} \times 100\%$$

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

Diketahui :

$$r = 0,805$$

$$Kd = [(0,805)]^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,64,9 \times 100\%$$

$$Kd = 64,9\%$$

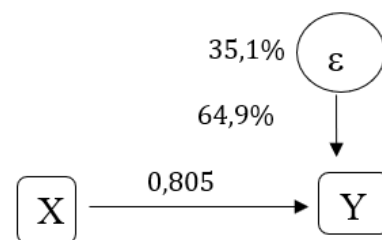
Kriteria demi koefisien determinasi:

1. Apabila "kd" mencapai 0, maka pengaruh variabel X kepada variabel Y lemah
2. Apabila "kd" mencapai 1, maka pengaruh variabel X kepada variabel Y kuat.

Berlandaskan perhitungan koefisien determinasi nan dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa nilai Kd = 64,9%. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan warga adalah kuat.

Ketentuan perhitungan tersebut bisa digambarkan sebagai paradigma penelitian sebagai berikut:

Gambar 1 Paradigma Ketentuan Penelitian



(Sumber : Ketentuan pengolahan data peneliti, 2022)

Keterangan:

$$r_{x_1x_2} = 0,805$$

$$r^2_{x_1y} = 64,9\%$$

$$\epsilon = 35,1\%$$

Berlandaskan gambar di atas, bisa disimpulkan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan warga sebesar 0,805 serta besarnya pengaruh kualitas pelayanan kepada kepuasan warga adalah 64,9%, sedangkan sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak termasuk pada penelitian ini. Hal ini sejalan dengan pendapat Nurdin (2019:16-17) bahwa baik buruknya kualitas pelayanan/jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa/layanan untuk mencukupi harapan pelanggan secara konsisten serta berakhir pada persepsi pelanggan.

Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T)

**Tabel 4. Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	8.143	1.361		5.982	.000
	Kualitas Pelayanan	.708	.053	.805	13.449	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Warga

Berlandaskan data pada tabel perhitungan di atas, ketentuan uji-t variabel kualitas pelayanan (X) kepada kepuasan warga (Y) adalah sebesar 13,449. Margin kesalahan sebesar 5% atau 0,05 serta derajat kebebasan (df) sebesar (n-1), adalah 100-1=99. Nilai t hitung tersebut dibandingkan dengan nilai t-tabel yang bisa diperoleh melalui perhitungan statistik dengan menerapkan aplikasi Microsoft Excel dengan rumus =TINV(0.05,99). Dari perhitungan tersebut, diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,984.

Adapun penentuan signifikan demi Uji Hipotesis Parsial (Uji t) sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2020) adalah sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak serta H_1 diterima.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima serta H_1 ditolak.

Berlandaskan ketentuan dari tabel di atas, bisa dilihat bahwa nilai t-test lebih besar dari nilai t-tabel, dimana nilai t-test sebesar 13,449 > nilai t-tabel sebesar 1,984, dengan demikian H_0 ditolak serta H_1 diterima. Artinya diperoleh pengaruh nan signifikan dari kualitas pelayanan (X) kepada kepuasan warga (Y). (Taufiqurrahman & Satispie, 2018:69) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah esensi dari kinerja pelayanan adalah aspek penting pada penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sumarwadi *et al.*, 2021) serta (Suwito, 2018) yang mengemukakan kualitas pelayanan berpengaruh kepada kepuasan warga.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Sesudah melakukan penelitian serta menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan warga, bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan warga. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sukabumi sudah efektif, yang ditunjukkan dengan penilaian yang sangat tinggi nan diberikan oleh responden serta tercapainya indikator-indikator kualitas pelayanan yang baik. Ketentuan analisis menunjukkan bahwa dimensi dengan nilai tertinggi adalah kejelasan petugas pelayanan, sesertagkan nilai terendah adalah efisiensi persyaratan pelayanan. Kepuasan warga kepada pelayanan kantor juga baik, yang ditunjukkan dengan tingginya penilaian yang diberikan oleh responden. Nilai tertinggi diperoleh pada kewajaran biaya/tarif pelayanan, sesertagkan nilai terendah pada kecepatan pelayanan.

Berlandaskan ketentuan analisis data tersebut, beberapa saran bisa disampaikan. Pertama, penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk menguji dampak dari variabel independen lainnya, seperti kinerja pegawai, implementasi, serta kemampuan kerja. Kedua, penelitian selanjutnya bisa menerapkan responden dari lokasi penelitian yang berbeda agar ketentuannya lebih representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, serta Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3).

- <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Ansori, M., & Iswati, S. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2. In *Airlangga University Press*.
- Garin, M. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Terhadap Kepuasan Warga Pada Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7).
- Gede Sarasvananda, I. B., Anwar, C., Pasha, D., & Styawati, S. (2021). ANALISIS SURVEI KEPUASAN WARGA MENGGUNAKAN PENDEKATAN E-CRM (Studi Kasus: BP3TKI Lampung). *Jurnal Data Mining Serta Sistem Informasi*, 2(1).
<https://doi.org/10.33365/jdmsi.v2i1.1026>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, serta Implementasinya. In *Gava Media*.
<https://doi.org/10.1163/15718085-12341263>
- Huda, H. A., Suwaryo, U., & Sagita, N. I. (2020). PENGEMBANGAN DESA BERBASIS SMART VILLAGE (Studi Smart Governance pada Pelayanan Prima Desa Talagasari Kabupaten Karawang). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(3).
- Irfadat, T., & Haeril, H. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kantor Camat Raba Kota Bima. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 1(1).
<https://doi.org/10.51577/jgpi.v1i1.53>
- Majhaf, S. A. (2020). Pengaruh Promosi Serta Kualitas Pelayanan Kepada Minat Menabung Warga Kelurahan Siranindi Di Bank Muamalat Indonesia Palu Sulawesi Tengah. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 2(1).
<https://doi.org/10.24256/kharaj.v2i1.1192>
- Mamun, M. A., & Shaikh, J. M. (2018). Reinventing Strategic Corporate Social Responsibility. *Journal of Economic & Management Perspectives*, 12(2).
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Serta Praktek Administrasi*, 15(1), 1-7.
<https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Putri Debby, & I. K. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai kepada Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung. *Pembangunan Serta Kebijakan Publik*, 9(1).
- Rini Larono, S. (2020). ANALISIS SURVEI KEPUASAN WARGA PADA PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL SERTA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN SERTA ILMU SOSIAL*, 1(1).
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.217>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1).
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumesertag Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2).
- Sinambela, L. P. (Prof. D. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *PT.Bumi Aksara*.
- Siregar, M. A. N., & Sulistyowati, S. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Serta Penerapan E-Samsat Kepada

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Warga kepada Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Warga di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>

Sumarwadji, H., Sinring, B., Mapparenta, M., & Manulusi, M. R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Kepada Kepuasan Warga pada Disdukcapil Pemerintah Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(3). <https://doi.org/10.33096/paradoks.v4i3.885>

Suwito, J. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPADA KEPUASAN KONSUMEN PADA CV GLOBAL AC BANJARBARU. *Jurnal Manajemen*.

Taufiqurrahman, & Satispie, E. (2018). Teori serta perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*.

Ulfa, R. (2021). Variabel penelitian pada penelitian pendidikan. *Al-Fathonah: Jurnal Pendidikan Serta Keislaman*, 1(1).

Ulum, M. C. (2018). Public Service: Tinjauan Teoritis serta Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik. In *UB press*.