



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM KENDARAAN KELILING DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

Rigita Suci Pramesty¹⁾

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Berdasarkan hasil penelitian penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan publik memperoleh skor sebesar 67.5% berada pada kategori cukup baik. Kepuasan masyarakat berada pada kategori cukup baik dengan memperoleh skor 66,72%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis variabel Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program Kendaraan Keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($6,837 > 1,664$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Kendaraan Keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Maka dalam hal ini untuk mempertahankan kategori yang lebih baik diantara ke dua variabel tersebut diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program Kendaraan Keliling Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dengan menggunakan instrument atau metode lainnya seperti melalui media wawancara agar dapat menjelaskan secara deskriptif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Based on the results of this research, it shows that the public service quality variable obtained a score of 67.5% in the quite good category. Community satisfaction is in the quite good category with a score of 66.72%. The results of this research show that the results of the hypothesis test for the variable quality of public service on community satisfaction with the mobile vehicle program at the population and civil registration service in West Bandung Regency, show that the t_{count} value is greater than t_{table} ($6.837 > 1.664$), so H_0 is rejected and H_a is accepted. This shows that there is a significant influence between the Quality of Public Services on Community Satisfaction in the Mobile Vehicle Program at the West Bandung Regency Population and Civil Registration Service. So in this case, to maintain a better category between these two variables, further research is needed regarding the quality of public services on community satisfaction in the mobile vehicle program at the population and civil registration service in West Bandung Regency using instruments or other methods such as through interviews so that this can be achieved. explain descriptively.

Keywords: *Service Quality, Public Service, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik (Maryam, 2016).

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan, karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterima dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipresepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal (Putra, 2015).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang tentang pelayanan publik, maka berbagai instansi pemerintahan melakukan perubahan dengan cara menciptakan inovasi dalam pelayanan publik. Salah satu contoh adalah dengan diadakannya program layanan keliling ini merupakan usaha jemput bola kepada masyarakat, contohnya yaitu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di salah satu daerah di Indonesia yaitu di Aceh, melakukan terobosan dengan menghadirkan pelayanan keliling yang dinamai dengan inovasi SiPeling (Sistem Pelayanan Keliling). Si Peling bertujuan untuk memudahkan penduduk khususnya daerah terpencil yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan layanan (Akbar, 2022).

Inovasi atau terobosan baru jemput bola ini juga dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. KBB melalui Disdukcapil pada tahun

2016 memiliki program pelayanan kendaraan keliling yang bernama Jemput Bola Darling. Program ini untuk mempermudah Kabupaten khususnya perdesaan yang berada di pelosok. Seperti di Kecamatan Gunung Halu yang harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk dapat sampai ke Kantor Pemerintah. Sedangkan KBB berada di Kecamatan Ngamprah.

Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu kabupaten besar di Provinsi Jawa Barat dengan luas wilayah 1.305,77 km². Terdiri dari 16 kecamatan dan 165 desa yang memiliki penduduk sebanyak 1.733.185 jiwa. Luasnya wilayah dan jumlah penduduk yang besar menyebabkan penduduk yang tinggal jauh dari ibu kota. Peristiwa tersebut menyebabkan masyarakat merasa tidak perlu mengurus data dirinya untuk memiliki dokumen kependudukan salah satunya yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik yang kemudian disingkat menjadi KTP-el. Seperti yang diketahui bahwa KTP-el adalah dokumen kependudukan yang wajib dimiliki setiap Warga Negara Indonesia yang sudah berumur 17 tahun (Kurniawati, 2022).

Guna kendaraan keliling yaitu masyarakat yang mempunyai tempat tinggal jauh dari kecamatan atau instansi terkait bisa dengan mudah melakukan pelayanan di desa atau di kelurahan tanpa perlu datang ke instansi terkait. Pelayanan tersebut dinamakan yaitu pelayanan sistem jemput bola. Pada pelayanan sistem jemput bolaini (pelayanan keliling) yaitu sistem yang bersifat interkatif, yang akan memanfaatkan teknologi yang berkembang untuk melakukan pelayanan dengan mudah tanpa harus datang ke pihak instansi yang bersangkutan (Putra, 2015).

Penjajagan awal yang dilakukan peneliti juga mendapati bahwa jemput bola darling masih banyak kekurangan salah satu yaitu masih jauh dari standar operasional prosedur (SOP). Di antaranya tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian E-KTP yang terjadi di lapangan bahwa E-KTP tidak langsung terbit, menghabiskan waktu sampai 2 mingguan, hal ini dikarenakan belum masuknya daring ke daerah pelosok.

Padahal pemerintahan KBB termasuk daerah terbaik di Indonesia dalam memberikan pelayanan, Kabupaten Bandung Barat juga memberikan pelayanan spesial kepada masyarakat yang akan melakukan pembuatan administrasi kependudukan (Adminduk) dengan menggunakan kendaraan

keliling sampai subuh, pelayanan berlaku bagi pembuatan KTP-el, kartu keluarga (KK) sampai dengan pembuatan Akte Kelahiran. Selain itu Disdukcapil juga melakukan jemput bola dengan mendatangi masyarakat secara langsung dengan melakukan jemput bola menggunakan kendaraan keliling (Daring) hingga pelosok (Anggiono, 2018).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian dengan menggunakan metode eksplansif dan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian eksplansif adalah penelitian untuk menguji teori atau hipotesis dari suatu penelitian untuk memperkuat teori atau hipotesis yang disajikan atau bahkan menolak teori atau hipotesis tersebut. Pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Teknik dalam pengumpulan data diperoleh dengan cara studi pustaka, dan studi lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik simple random sampling. Menurut sugiyono (2013:145) menyebutkan bahwa: Teknik sample random sampling adalah cara pengambilan sampel dari populasi dengan menggunakan acak dalam anggota populasi tersebut". Pengambilan sample random sampling didasarkan atas pemikiran bahwa keseluruhan unit dalam suatu populasi memiliki kesempatan dan kemungkinan yang sama untuk dijadikan sebagai sample, maka untuk menjadi sampel unit-unit populasi tersebut harus random atau diacak. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data ialah analisis deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan Pengaruh pelayanan publik (Variabel Bebas) terhadap kepuasan masyarakat dalam program kendaraan keliling di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bandung barat (Variabel Terikat). Teknik analisis deskriptif menurut (Sugiyono, 2015 : 147) merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi yang antara lain statistik deskriptif ini adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram,

perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase.

Statistik deskriptif berguna untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel melalui analisis korelasi, analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi guna mengetahui uji signifikansinya dengan menyusun tabel frekuensi distribusi agar memperoleh hasil nilai skor pada variabel yang masuk kedalam kategori tidak baik, kurang baik, cukup, baik, sangat baik, yang dilihat dari segi perbandingan antara skor total dengan skor ideal.

PEMBAHASAN

Penelitian ini akan membahas bagaimana gambaran Kualitas Pelayanan Publik, bagaimana gambaran Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat, dan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Kendaraan Keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Pembahasan ini akan dimunculkan melalui beberapa hasil perhitungan statistik melalui perhitungan tabulasi Excel dan SPSS diantaranya penghitungan frekuensi tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan diwakili oleh delapan dimensi yaitu Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Selanjutnya untuk variabel Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat meliputi dimensi Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga dan Biaya. Kemudian dalam pembahasan ini akan diketahui berapa besar pengaruh dampak variabel X terhadap variabel Y.

Dimensi *Tangible*

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dimensi Tangible dari variabel Kualitas Pelayanan Publik. Dapat dilihat pada penyebaran angket kepada responden pada tabel sebagai berikut.

| Pernyataan | STS = 1 | | TS = 2 | | CS = 3 | | S = 4 | | SS = 5 | | Jumlah Skor | Skor Total | Kriteria Skor |
|------------|---------|------|--------|------|--------|------|----------|-------------|----------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | F | Skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | | | |
| | | | | | | | F | Skor | F | Skor | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----|----|----|----|----|-----|----|-----|------------|-------------|--------------|
| Kenyamanan dan kebersihan | 1 | 1 | 13 | 26 | 27 | 81 | 42 | 168 | 17 | 85 | 361 | 500 | 72,2% |
| Kecepatan untuk melakukan layanan perekaman | 3 | 3 | 18 | 36 | 23 | 69 | 32 | 128 | 24 | 120 | 356 | 500 | 71,2% |
| TOTAL | | | | | | | | | | | 717 | 1000 | 71,7% |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui peneliti mendeskripsikan dan menganalisa yaitu sebagai berikut:

1. Kenyamanan dan kebersihan tempat

Pernyataan di atas merupakan pernyataan, kecenderungan proporsi responden menjawab 1 responden sangat tidak setuju, 13 responden tidak setuju, 27 responden cukup setuju, 42 responden setuju, dan 17 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Kenyamanan dan kebersihan tempat dinilai sudah baik. Terlihat dari hasil perhitungan dan analisa peneliti untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 72,2% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori baik (68,01%-84,00%).

2. Kecepatan untuk melakukan layanan perekaman pada program darling

Telah diketahui dari pernyataan di atas bahwa kecenderungan proporsi responden menjawab 3 responden sangat tidak setuju, 18 responden tidak setuju, 23 responden cukup setuju, 32 responden setuju, dan 24 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Kecepatan untuk melakukan layanan perekaman pada program darling sudah baik. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 71,2% sehingga menunjukkan bahwa jawaban

responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori baik (68,01%-84,00%).

Dimensi Reliable

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dimensi Reliable dari variabel Kualitas Pelayanan Publik. Dapat dilihat pada penyebaran angket kepada responden pada tabel sebagai berikut:

| Pernyataan | STS = 1 | | TS = 2 | | CS = 3 | | S = 4 | | SS = 5 | | Jumlah Skor | Skor Ideal | Kriteria Skor |
|--|---------|------|--------|------|--------|------|-------|------|--------|------|-------------|------------|---------------|
| | F | Skor | F | Skor | F | Skor | f | skor | F | skor | | | |
| Kemampuan aparaturn pemerintah dalam memanfaatkan alat | 2 | 2 | 13 | 26 | 28 | 84 | 37 | 148 | 20 | 100 | 360 | 500 | 72% |
| Aparatur pemerintah mampu memberikan informasi | 10 | 50 | 43 | 172 | 30 | 90 | 43 | 172 | 10 | 50 | 345 | 500 | 69% |
| TO | | | | | | | | | | | 705 | 1000 | 70,5% |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui peneliti mendeskripsikan dan menganalisa yaitu sebagai berikut:

3. Kemampuan aparaturn pemerintah dalam memanfaatkan alat bantu yang ada pada proses pelayanan Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden adalah 2 responden sangat tidak setuju, 13 responden tidak setuju, 28 responden cukup setuju, 37 responden setuju dan 20 responden sangat setuju. Artinya bahwa Kemampuan aparaturn pemerintah dalam memanfaatkan alat bantu yang ada pada proses pelayanan sudah berjalan dengan baik. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 71,8% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori baik (68,01%- 84,00%).

4. Aparatur pemerintah mampu memberikan informasi dan berkomunikasi dengan baik

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden adalah 1 responden sangat tidak setuju, 16 responden tidak setuju, 30 responden cukup setuju, 43 responden setuju dan 10 responden sangat setuju. Artinya bahwa Aparatur pemerintah mampu memberikan informasi dan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 69% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori baik (68,01%-84,00%).

Dimensi Responsiveness

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dimensi Responsiveness dari variabel Kualitas Pelayanan Publik. Dapat dilihat pada penyebaran angket kepada responden pada tabel sebagai berikut:

| Pernyataan | STS = 1 | | TS = 2 | | CS = 3 | | S = 4 | | SS = 5 | | Jumlah Skor | Skor Ideal | Kriteria Skor |
|---|---------|------|--------|------|--------|------|-------|------|--------|------|----------------|---------------|------------------|
| | F | Skor | F | skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | | | |
| Aparatur pemerintah merespon dengan cepat masyarakat yang | 2 | 2 | 30 | 60 | 34 | 102 | 19 | 76 | 15 | 75 | 315 | 500 | 63% |
| Aparatur pemerintah mengerti apa yang | 2 | 2 | 28 | 56 | 30 | 90 | 26 | 104 | 14 | 70 | 322 | 500 | 64,4% |
| TOTAL | | | | | | | | | | | 637 | 1000 | 63,7% |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui peneliti mendeskripsikan dan menganalisa yaitu sebagai berikut:

5. Aparatur pemerintah merespon dengan cepat masyarakat yang hendak melakukan Pelayanan.

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden 2 responden sangat tidak setuju, 30 responden tidak setuju, 34 responden cukup setuju, 19 responden setuju, dan 15 responden sangat setuju dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Aparatur pemerintah merespon dengan cepat masyarakat yang hendak melakukan Pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 63% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

6. Aparatur pemerintah mengerti apa yang masyarakat butuhkan.

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden 2 responden sangat tidak setuju, 28 responden tidak setuju, 30 responden cukup setuju, 26 responden setuju, dan 13 responden sangat setuju dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Aparatur pemerintah mengerti apa yang masyarakat butuhkan sudah berjalan dengan cukup baik. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 64,4% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

Dimensi Assurance

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dimensi Assurance dari variabel Kualitas Pelayanan Publik. Dapat dilihat pada penyebaran angket kepada responden pada tabel sebagai berikut:

| Pernyataan | STS = 1 | | TS = 2 | | CS = 3 | | S = 4 | | SS = 5 | | Skor | Ideal | Skor |
|--|---------|----------|--------|----------|--------|----------|-------|----------|--------|----------|------|-------|-------|
| | F | Sko r | F | Sko r | F | Sko r | F | Sko r | F | Sko r | | | |
| Aparatur pemerintah memberikan kepastian waktu dalam | 3 | 3 | 28 | 56 | 23 | 69 | 1 | 124 | 5 | 75 | 327 | 500 | 65,4% |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----|----|----|----|---|-----|---|----|-----|------|-------|
| penyelesaian pelayanan | | | | | | | | | | | | | |
| Adanya kepastian bahwa setiap masyarakat mampu mempunyai kesempatan yang sama dalam mendapatkan E-KTP | 1 | 2 | 30 | 60 | 29 | 87 | 6 | 104 | 3 | 65 | 318 | 500 | 63,6% |
| TOTAL | | | | | | | | | | | 645 | 1000 | 64,5% |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui peneliti mendeskripsikan dan menganalisa yaitu sebagai berikut:

7. Aparatur pemerintah memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan

Pernyataan di atas merupakan pernyataan, kecenderungan proporsi responden menjawab 3 responden sangat tidak setuju, 28 responden tidak setuju, 23 responden cukup setuju, 31 responden setuju, dan 15 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Aparatur pemerintah memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik. Terlihat dari hasil perhitungan dan analisa peneliti untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 65,4% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

8. Adanya kepastian bahwa setiap masyarakat mampu mempunyai kesempatan yang sama dalam mendapatkan E-KTP

Telah diketahui dari pernyataan di atas bahwa kecenderungan proporsi responden menjawab 2 responden sangat tidak setuju, 30 responden tidak

setuju, 29 responden cukup setuju, 26 responden setuju, dan 13 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa kepastian bahwa setiap masyarakat mampu mempunyai kesempatan yang sama dalam mendapatkan E-KTP sudah berjalan dengan cukup baik. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 63,6% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

Dimensi *Emphaty*

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dimensi *emphaty* dari variabel Kualitas Pelayanan Publik. Dapat dilihat pada penyebaran angket kepada responden pada tabel sebagai berikut:

| Pernyataan | STS = | | TS = 2 | | CS = 3 | | S = 4 | | SS = 5 | | Jumlah | Skor Ide | Kriteria |
|---|-------|------|--------|------|--------|------|-------|------|--------|------|--------|----------|----------|
| | F | Skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | F | skor | | | |
| Mendahulukan kepentingan pengguna | 2 | 2 | 21 | 42 | 29 | 87 | 30 | 120 | 18 | 90 | 341 | 500 | 68,2% |
| Petugas melayani dengan sikap ramah dan | 2 | 2 | 26 | 52 | 34 | 102 | 28 | 112 | 10 | 50 | 318 | 500 | 63,6% |
| TOTAL | | | | | | | | | | | 659 | 100 | 65,9% |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui peneliti mendeskripsikan dan menganalisa yaitu sebagai berikut:

9. Mendahulukan kepentingan pengguna Layanan

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden adalah 2 responden sangat tidak setuju, 21 responden tidak setuju, 29 responden cukup setuju, 30 responden setuju dan 18 responden sangat setuju. Artinya bahwa Petugas sudah mendahulukan kepentingan pengguna Layanan dengan baik. Terlihat dari hasil perhitungan

untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 68,2% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori baik (68,01%-84,00%).

10. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden adalah 2 responden sangat tidak setuju, 26 responden tidak setuju, 34 responden cukup setuju, 28 responden setuju dan 10 responden sangat setuju. Artinya bahwa Petugas cukup melayani dengan sikap ramah dan sopan santun kepada masyarakat. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 63,6% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa secara keseluruhan yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung Barat maka dapat dilihat pada tabel hasil rekapitulasi skor dibawah ini:

| No | Dimensi | TOTAL | | Kriteria a Skor | Kategori |
|---------------------|-----------------------|----------------|--------------|--------------------|------------|
| | | Skor Aktual | Skor Idea | | |
| 1 | <i>Tangible</i> | 717 | 1000 | 71,7 | Baik |
| 2 | <i>Reliable</i> | 705 | 1000 | 70,5 | Baik |
| 3 | <i>Responsiveness</i> | 647 | 1000 | 64,7 | Cukup Baik |
| 4 | <i>Assurance</i> | 645 | 1000 | 64,5 | Cukup Baik |
| 5 | <i>Empathy</i> | 659 | 1000 | 65,9 | Cukup Baik |
| Total Skor Kualitas | | 3373 | 5000 | 67,5 | Cukup Baik |

Sumber : *Pengolahan Data Peneliti 2024*

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas telah diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung Barat memiliki perolehan dari setiap dimensinya yaitu *Tangible* memiliki skor 71,7% yang artinya baik, kemudian *Reliable* memiliki skor 70,5% yang artinya baik, selanjutnya *Responsiveness* memiliki skor 64,7% yang artinya cukup baik, serta *Assurance* memiliki skor 64,5% yang artinya cukup baik, dan *Empathy* Memiliki skor 65,9% yang artinya cukup baik. Telah dijumlahkan dari ke lima dimensi tersebut memiliki skor rata-rata sebesar 67,5% yang artinya masuk

dalam kategori cukup baik berada pada kisaran rentang skor 52,01% 68,00%. Artinya Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung Barat yang dijalankan menurut pandangan serta tanggapan responden adalah sudah berjalan dengan cukup baik. Dari lima dimensi yang mengukur variabel ini diketahui aspek Tangible yang mendapatkan penilaian paling tinggi serta aspek Responsiveness merupakan penilainya yang paling rendah penilaiannya.

Dimensi Kualitas Produk

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dimensi Kualitas Produk dari variabel Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat. Dapat dilihat pada penyebaran angket kepada responden pada tabel sebagai berikut:

| Pernyataan | STS = 1 | | TS = 2 | | CS = 3 | | S = 4 | | SS = 5 | | Jumlah Skor | Skor Ideal | Kriteria Skor |
|--|---------|------|--------|------|--------|------|-------|------|--------|------|-------------|------------|---------------|
| | F | skor | F | Skor | F | skor | F | Skor | F | Skor | | | |
| 1. Masyarakat puas dengan hasil pembuatan P , | 1 | 1 | 20 | 40 | 29 | 87 | 33 | 132 | 17 | 85 | 345 | 500 | 69% |
| Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan apa yang | 1 | 1 | 25 | 50 | 29 | 87 | 29 | 116 | 16 | 80 | 334 | 500 | 66,8% |
| TOTAL | | | | | | | | | | | 679 | 1000 | 67,9% |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui peneliti mendeskripsikan dan menganalisa yaitu sebagai berikut:

1. Masyarakat puas dengan hasil pembuatan E-KTP, KK, AKTA yang diberikan

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden sebanyak 1 responden sangat tidak setuju, 20 responden

tidak setuju, 29 responden cukup setuju, 33 responden setuju, dan 17 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Masyarakat cukup puas dengan hasil pembuatan E-KTP, KK, AKTA yang diberikan. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 67,9% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

2. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan apa yang diminta oleh pemohon

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden sebanyak 1 responden sangat tidak setuju, 25 responden tidak setuju, 29 responden cukup setuju, 29 responden setuju, dan 16 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan apa yang diminta oleh pemohon sudah berjalan dengan cukup baik. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 66,8% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dimensi Kualitas Pelayanan dari variabel Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat. Dapat dilihat pada penyebaran angket kepada responden pada tabel sebagai berikut:

| Pernyataan | STS = 1 | | TS = 2 | | CS = 3 | | S = 4 | | SS = 5 | | Jumlah Skor | Skor Ideal | Kriteria Skor |
|---|---------|------|--------|------|--------|------|-------|------|--------|------|-------------|------------|---------------|
| | F | Skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | | | |
| Aparat pemerintah memberikan pelayanan dengan cekatan dan tidak menunda-menunda pekerjaan | 1 | 1 | 16 | 32 | 34 | 102 | 21 | 84 | 28 | 140 | 359 | 500 | 71,8% |

| | F | Skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | | | |
|---------------------------------------|---|------|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|-------|
| Aparat pemerintah melayani masyarakat | 4 | 4 | 35 | 70 | 28 | 84 | 19 | 76 | 14 | 70 | 304 | 500 | 60,8% |
| TOTAL | | | | | | | | | | | 663 | 1000 | 66,3% |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui peneliti mendeskripsikan dan menganalisa yaitu sebagai berikut:

3. Masyarakat puas dengan hasil pembuatan E-KTP, KK, AKTA yang diberikan

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden sebanyak 1 responden sangat tidak setuju, 20 responden tidak setuju, 29 responden cukup setuju, 33 responden setuju, dan 17 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Masyarakat cukup puas dengan hasil pembuatan E-KTP, KK, AKTA yang diberikan. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 67,9% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

4. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan apa yang diminta oleh pemohon

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden sebanyak 1 responden sangat tidak setuju, 25 responden tidak setuju, 29 responden cukup setuju, 29 responden setuju, dan 16 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan apa yang diminta oleh pemohon sudah berjalan dengan cukup baik. Terlihat dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 66,8% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

Dimensi Emosional

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dimensi Emosional dari variabel Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat. Dapat dilihat pada penyebaran angket kepada responden pada tabel sebagai berikut:

| Pernyataan | STS = 1 | | TS = 2 | | CS = 3 | | S = 4 | | SS = 5 | | Jumlah Skor | Skor Ideal | Kriteria Skor |
|--|---------|------|--------|------|--------|------|-------|------|--------|------|-------------|------------|---------------|
| | F | skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | | | |
| 5. Aparat pemerintah menyampaikan dan menjelaskan informasi dengan Menggunakan | 0 | 0 | 21 | 42 | 32 | 96 | 25 | 100 | 22 | 110 | 348 | 500 | 69,6% |
| 6. Aparat pemerintah mampu menjaga emosi ketika sedang | 0 | 0 | 17 | 34 | 40 | 120 | 31 | 124 | 12 | 60 | 338 | 500 | 67,6% |
| TOTAL | | | | | | | | | | | 686 | 1000 | 68,6% |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui peneliti mendeskripsikan dan menganalisa yaitu sebagai berikut:

5. Aparat pemerintah menyampaikan dan menjelaskan informasi dengan menggunakan tutur Bahasa yang lembut dan sopan

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden menjawab 21 responden tidak setuju, 32 responden cukup setuju, 25 responden setuju dan 22 responden sangat setuju dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Aparat pemerintah sudah menyampaikan dan menjelaskan informasi dengan menggunakan tutur Bahasa yang lembut dan sopan dengan baik. Dimana dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 69,6% sehingga

menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori baik (68,01%-84,00%).

6. Aparat pemerintah mampu menjaga emosi ketika sedang melayani masyarakat

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban responden menjawab 17 responden tidak setuju, 40 responden cukup setuju, 31 responden setuju dan 12 responden sangat setuju dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Aparat pemerintah harus cukup mampu menjaga emosi ketika sedang melayani masyarakat. Dimana dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 67,6% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

Dimensi Harga

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dimensi Harga dari variabel Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat. Dapat dilihat pada penyebaran angket kepada responden pada tabel sebagai berikut:

| Pernyataan | STS = 1 | | TS = 2 | | CS = 3 | | S = 4 | | SS = 5 | | Jumlah Skor | Skor Ideal | Kriteria Skor |
|---|---------|------|--------|------|--------|------|-------|------|--------|------|-------------|------------|---------------|
| | F | skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | f | Skor | | | |
| Pengurusan pembuatan E-KTP, KK, A KTA menggunakan tarif | 0 | 0 | 17 | 34 | 39 | 117 | 32 | 128 | 12 | 60 | 339 | 500 | 67,8% |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------|--|
| harga yang ditetapkan tidak memberatkan masyarakat | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4 | 4 | 33 | 66 | 29 | 87 | 18 | 72 | 16 | 80 | 309 | 500 | 61,8% | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|------|-------|--|
| Asi pembuat n E-KTP, KK, AKTA | | | | | | | | | | | | | | |
| | TOTAL | | | | | | | | | | 648 | 1000 | 64,8% | |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui peneliti mendeskripsikan dan menganalisa yaitu sebagai berikut:

7. Pengurusan pembuatan E-KTP, KK, AKTA menggunakan tarif pelayanan yang wajar

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban menjawab 17 responden tidak setuju, 39 responden cukup setuju, 32 responden setuju, dan 12 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Pengurusan pembuatan E-KTP, KK, AKTA menggunakan tarif pelayanan yang wajar dan cukup terjangkau masyarakat. Dimana dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 67,8% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

8. Harga yang ditetapkan tidak memberatkan masyarakat dalam pembayaran administrasi pembuatan E-KTP, KK, AKTA

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban menjawab 4 responden sangat tidak setuju, 33 responden tidak setuju, 29 responden cukup setuju, 18 responden setuju, dan 16 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Harga

yang ditetapkan tidak cukup memberatkan masyarakat dalam pembayaran administrasi pembuatan E-KTP, KK, AKTA. Dimana dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 61,8% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%).

Dimensi Biaya

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dimensi Biaya dari variabel Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat. Dapat dilihat pada penyebaran angket kepada responden pada tabel sebagai berikut:

| Pernyataan | STS = | | TS = 2 | | CS = 3 | | S = 4 | | SS = 5 | | Jumlah Skor | Skor Ideal | Kriteria Skor |
|---|-------|------|--------|------|--------|------|-------|------|--------|------|-------------|------------|---------------|
| | F | skor | F | Skor | F | Skor | F | Skor | f | Skor | | | |
| Masyarakat tidak dikenakan biaya tambahan dalam | 0 | 0 | 19 | 38 | 33 | 99 | 20 | 80 | 28 | 140 | 357 | 500 | 71,4% |
| 10. Biaya pembuatan E-KTP, KK, AKTA tidak | 4 | 4 | 34 | 68 | 29 | 87 | 21 | 84 | 12 | 60 | 303 | 500 | 60,6% |
| TOTAL | | | | | | | | | | | 660 | 1000 | 66% |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui peneliti mendeskripsikan dan menganalisa yaitu sebagai berikut:

9. Masyarakat tidak dikenakan biaya tambahan dalam pengurusan E-KTP, KK, AKTA

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi jawaban menjawab 19 responden tidak setuju, 33 responden cukup setuju, dan 20 responden setuju, dan 28 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Masyarakat tidak dikenakan biaya

tambahan dalam pengurusan E-KTP, KK, AKTA. Dimana dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 71,4 sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori baik (68,01%-84,00%).

10. Biaya pembuatan E-KTP, KK, AKTA tidak memberatkan masyarakat

Telah diketahui dari pernyataan di atas kecenderungan proporsi 66% jawaban menjawab 4 responden tidak setuju, 34 responden tidak setuju, 29 responden cukup setuju, 21 responden setuju, dan 12 responden sangat setuju, dari 100 responden yang menjawab. Artinya bahwa Biaya pembuatan E-KTP, KK, AKTA tidak memberatkan masyarakat. Dimana dari hasil perhitungan untuk pernyataan tersebut diperoleh nilai skor sebesar 60,6% sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik (52,01%-68,00%). Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa secara keseluruhan yaitu bagaimana Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat maka dapat dilihat pada tabel hasil rekapitulasi skor berikut ini.

| No | Dimensi | Total | | Kriteria Skor | Kategori |
|---------------------|--------------------|-------|------|---------------|------------|
| | | Skor | Skor | | |
| 1 | Kualitas Produk | 679 | 1000 | 67,9 | Cukup Baik |
| 2 | Kualitas Pelayanan | 663 | 1000 | 66,3 | Cukup Baik |
| 3 | Emosional | 686 | 1000 | 68,6 | Baik |
| 4 | Harga | 648 | 1000 | 64,8 | Cukup Baik |
| 5 | Biaya | 660 | 1000 | 66 | Cukup Baik |
| Total Skor Variabel | | 3336 | 5000 | 66,72 | Cukup Baik |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas telah diketahui bahwa Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat memiliki perolehan dari setiap dimensinya yaitu Kualitas Produk memiliki skor 67,9% yang artinya cukup baik, kemudian Kualitas Pelayanan memiliki skor 66,3% yang artinya cukup baik, selanjutnya Emosional memiliki skor 68,6% yang artinya baik, serta Harga memiliki skor 64,8% yang artinya cukup baik, dan Biaya memiliki skor 66% yang artinya cukup baik. Telah dijumlahkan dari ke lima dimensi skor rata-rata sebesar 66,72% yang artinya masuk dalam kategori cukup baik berada pada kisaran rentang skor 52,01% - 68,00%. Artinya Kepuasan

Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat yang dijalankan menurut pandangan serta tanggapan responden adalah cukup menunjukkan hasil yang sesuai harapan. Dari lima dimensi yang mengukur variabel ini diketahui aspek Emosional yang mendapatkan penilaian paling tinggi serta aspek Harga merupakan penilainya yang paling rendah penilaiannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan tabulasi skor total, variabel Kualitas Pelayanan Publik berada pada kategori cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari variabel Kualitas Pelayanan Publik diperoleh skor rata-rata sebesar 3,37 yang artinya masuk dalam kategori cukup baik berada pada kisaran rentang skor 2,61-3,40. Artinya Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung Barat yang dijalankan menurut pandangan serta tanggapan responden adalah sudah berjalan dengan cukup baik. Dari lima dimensi yang mengukur variabel ini diketahui aspek Tangible yang mendapatkan penilaian paling tinggi serta aspek Responsiveness merupakan penilainya yang paling rendah penilaiannya.

Berdasarkan hasil perhitungan tabulasi skor total, variabel Kepuasan Masyarakat berada pada kategori cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari skor rata-rata sebesar 3,34 yang artinya masuk dalam kategori cukup baik berada pada kisaran rentang skor 2,61-3,40. Artinya Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bandung Barat yang dijalankan menurut pandangan serta tanggapan responden adalah cukup menunjukkan hasil yang sesuai harapan. Dari lima dimensi yang mengukur variabel ini diketahui aspek Emosional yang mendapatkan penilaian paling tinggi serta aspek Harga merupakan penilainya yang paling rendah penilaiannya.

Berdasarkan perhitungan, terlihat bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 59%. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 59%. Pengaruh selebihnya, sebesar 41% merupakan pengaruh oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mix Method). Bandung : CV Alfabeta.

Jurnal

Akbar, S. (2022). INOVASI SISTEM PELAYANAN KELILING DALAM PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KABUPATEN BENER MERIAH PROVINSI ACEH.

Anggiono, R. (2018). Layani Adminduk Sampai Subuh . Bandung Barat: Jabar Ekspres.com.

Kurniawati, A. (2022). PELAYANAN PROGRAM JEBOL DARLING DALAM PENERBITAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT, PROVINSI JAWA BARAT. Institut pemerintahan dalam negeri.

Putra, D. G. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota blitar). Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya.

Maryam, N. S. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1 .