



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PADASUKA KOTA CIMAHI**

**Inggit Dwy Indreswary<sup>1)</sup>, Dahly Sukmapryandhika<sup>2)</sup>, Siti  
Munawaroh<sup>3)</sup>**

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### **Abstrak**

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi". Masalah dalam penelitian ini Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kelurahan Padasuka masih belum terpenuhi. Tujuan penelitian untuk menganalisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi, dan seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Teori menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2010:135) yang meliputi Bukti Langsung (*Tangibles*), Perhatian (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*). Sedangkan untuk Kepuasan Masyarakat menggunakan teori Lupiyuadi (2001: 139) juga meliputi Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, Biaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel 100 orang yaitu masyarakat Kelurahan Padasuka Kota Cimahi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, studi kepustakaan, dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian perhitungan tabulasi skor total, pengukuran yang dilakukan melalui skala likert dengan variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan diperoleh nilai skor total rata-rata sebesar 3,40 yang artinya masuk dalam kategori cukup baik berada pada kisaran rentang skor 2,60-3,40 sedangkan variabel kepuasan masyarakat diperoleh nilai skor total 3,36 yang artinya masuk dalam kategori cukup baik berada pada kisaran rentang skor 2,61-3,40.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Administrasi.

### **Abstract**

*This thesis is entitled "The Effect of Population Administration Service Quality on Community Satisfaction in Padasuka Village, Cimahi City". The problem in this study is that public satisfaction with public services in Padasuka Village is still not fulfilled. The purpose of the study was to analyze the Quality of Service and Public Satisfaction with administrative services, and how much*

*influence the Quality of Population Administration Services has. Service Quality Influence Variables using the Theory according to Zeithaml, Parasuraman & Berry (2010: 135) which includes Direct Evidence (Tangibles), Attention (Empathy), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance). Meanwhile, Community Satisfaction uses Lupiyuadi's theory (2001: 139) which also includes Product Quality, Service Quality, Emotional, Price, Cost. This research uses an explanatory research method with a quantitative approach. The sample was 100 people, namely the people of Padasuka Urban Village, Cimahi City. The data collection techniques used are questionnaires, literature studies, and observations. Based on the results of the research, the calculation of the total score tabulation, measurements made through a Likert scale with the Population Administration Service Quality variable, the Population Administration Service Quality variable obtained an average total score value of 3.40, which means that it is in a fairly good category in the range of score ranges 2.60-3.40, while the public satisfaction variable obtained a total score value of 3.36, which means that it is in a fairly good category in the range of score ranges 2.61-3.40.*

**Keywords:** *Quality, Service, Administration.*

## **PENDAHULUAN**

Menurut Konttler dan Amstrong (Meithiana,2009) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan “keseluruhan dari kelebihan dan keunikan dari hasil sebuah layanan yang dapat mendukung kemampuannya untuk melengkapi kebutuhan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung”. Berbeda dengan kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi dapat diartikan “seberapa jauh perbandingan antara keinginan dan fakta dari para pengguna layanan atas pelayanan yang sudah diberikan”.

Kualitas layanan selalu dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, kualitas layanan merupakan peran penting dalam mengevaluasi pelayanan berdasarkan pengalaman masyarakat ketika menggunakan suatu pelayanan publik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Administrasi kependudukan yang dimaksud yaitu menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan. Berdasarkan peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 8 tahun 2014 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah di Kota Cimahi menyebutkan bahwa : “Administrasi Kependudukan adalah

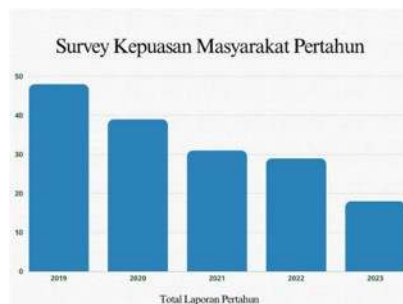
rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya merupakan tugas dan fungsi pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, baik berupa barang maupun jasa. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan mampu memuaskan kepada masyarakat.

Selain itu adapun masalah seperti pegawai yang tidak teliti, kurang tanggap, ramah, dan simpatik dalam melayani serta proses pelayanan dan penyelesaian dokumen kependudukan yang lama. Terkait pelayanan tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat karena merasa tidak puas terhadap pelayanan pegawai yang tidak teliti, kepastian jadwal pelayanan atau kadang kadang tidak tepat yang selalu menjadi keluhan masyarakat di Kantor Kelurahan Padasuka. Sehingga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masalah yang diuraikan diatas tentunya akan mempengaruhi rasa ketidakpuasan di kalangan masyarakat yang dilayani.

Kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Padasuka masih belum terpenuhi, berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat maka dapat dilihat bahwa terus terjadi penurunan terhadap pelayanan dari tahun 2019 terlihat dalam grafik berikut ini:

Gambar 1. 1 .Grafik Survey Kepuasan Masyarakat



Sumber: Kantor Kelurahan Padasuka, 2023

Berdasarkan grafik tersebut, hasil Survey Kepuasan Masyarakat

maka dapat dilihat bahwa terus terjadi penurunan terhadap pelayanan dari tahun 2019. Bahwa dengan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut berisikan substansi permasalahan terbesarnya pada pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini menjadi indikasi pertama bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan khususnya di pemerintahan kelurahan padasuka belum naik.

Rendahnya Kepuasan Masyarakat tersebut diduga disebabkan karena keahlian aparat pemerintah kelurahan yang belum optimal dalam memberikan pelayanan dengan seiring menunda-nunda pekerjaan, serta ketanggapan aparat pemerintah desa dalam merespon ketiap keluhan kebutuhan masyarakat yang masih kurang sehingga menyebabkan muncul sifat pilih kasih atau diskriminatif dalam melayani masyarakat yang nantinya akan menciptakan krisis kepercayaan masyarakat atas pemerintah.

Kantor Kelurahan Padasuka sebagai penyelenggara pelayanan publik seharusnya melayani dan menghargai masyarakat serta memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu cepat, tepat, dan mudah berupa pelayanan yang diberikan bagi setiap individu masyarakat hanya membutuhkan waktu 10 menit, penyelesaian dokumen kependudukan tepa selesai dalam 2 hari dan proses pelayanan yang tidak berbelit-belit seperti tidak ada pengulangan dokumen yang dibutuhkan.

Ada beberapa masalah dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi yang diduga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Adapun masalah yang dimaksud adalah:

1. Petugas pelayanan dalam memberikan layanan belum memiliki kapasitas yang memadai sehingga memberikan pelayanan tidak secara maksimal.
2. Petugas pelayanan kurang tanggap dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat.
3. Informasi mengenai waktu proses pelayanan administrasi kependudukan kurang jelas dan kurang terperinci.
4. Sarana dan prasarana yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan maupun kenyamanan masyarakat seperti lahan parkir dan ruang tunggu belum memadai sehingga memiliki keterbatasan dalam

pelayanan publik terutama dalam pengelolaan terhadap administrasi kependudukan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatif (penjelasan) menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Sebagaimana yang diungkapkan Lawrence yang dikutip (dalam Sugiyono, 2018:35) bahwa "*Survey are quantitative beast. The Survey ask many people (call respondent) about their belief, opinions, chacteristik, and past or present behavior*". Yang berarti bahwa penelitian survei adalah penelitian dalam kuantitatif yang dilakukan dengan cara menanyakan ke beberapa orang (disebut responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik sebuah objek dan perilaku yang telah terjadi maupun yang sedang terjadi. Pada umumnya penelitian survei dilakukan untuk mengrealisasi sebuah pengamatan yang tidak mendalam, yakni untuk menguji hubungan variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dengan Variabel Y yaitu Kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini menggabungkan data primer dan sekunder untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai objek penelitian. Data primer memberikan informasi yang lebih spesifik dan terkini, sedangkan data sekunder berfungsi sebagai pelengkap dan pembanding. Dengan menggabungkan kedua jenis data ini, diharapkan hasil penelitian menjadi lebih valid dan reliabel. Penelitian ini menggunakan beragam teknik pengumpulan data untuk memastikan hasil yang komprehensif dan akurat. Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh data sekunder dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan dokumen resmi. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Wawancara terstruktur digunakan untuk menggali informasi secara mendalam dari responden terkait dengan topik penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung di lapangan untuk mengamati fenomena yang terjadi secara langsung. Teknik dokumentasi seperti pengambilan foto atau rekaman suara digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari angket, wawancara dan observasi. Dengan menggabungkan berbagai teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang relevan dan

terpercaya untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan penelitian di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi.

## **PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi yang terdiri dari uji normalitas, persamaan regresi linear sederhana, analisis korelasi pearson, analisis koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis. Data hasil penyebaran kuesioner yang bersifat skala pengukuran ordinal dikonversi menjadi skala pengukuran interval dengan bantuan metode MSI (*Method of Successive Interval*).

Berdasarkan hasil perhitungan tabulasi skor total, pengukuran yang dilakukan melalui skala likert dengan variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berada pada kategori cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan diperoleh nilai skor total rata-rata sebesar 3,40 yang artinya masuk dalam kategori cukup baik berada pada kisaran rentang skor 2,60-3,40. Dari kelima dimensi yang mengukur variabel ini diketahui *Reliability* (Kehandalan) yang mendapatkan penilaian paling tinggi serta aspek *Emphaty* (Perhatian) mendapatkan penilaian paling rendah.

Setelah diperoleh model regresi linier sederhana, koefisien korelasi dan koefisien determinasi, maka kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antara kedua variabel dengan menggunakan uji-t sebagai berikut:

Ho: Artinya Kualitas Pelayanan Administrasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi. Sedangkan variabel Kepuasan Masyarakat diperoleh hasil skor total rata-rata 3,36 yang artinya masuk dalam kategori cukup baik berada pada kisaran rentang skor 2,61-3,40. Artinya Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi yang dijalankan menurut pandangan serta tanggapan responden adalah belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang sesuai harapan. Analisis ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat di

Kelurahan Padasuka Kota Cimahi (Y), dengan rumus :

$$KD = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

KD = koefisien determinasi

$(r_{xy})^2$  = koefisien korelasi product moment Maka :

$$KD = r_{yx}^2 \times 100\%$$

$$= (0,717)^2 \times 100\%$$

$$= 51,4\%$$

Berdasarkan nilai koefisien determinasi sebesar 51,4%. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi (Y) adalah sebesar 51,4%. Pengaruh selebihnya, sebesar 48,6% merupakan pengaruh oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor Kualitas Pelayanan Administrasi cukup memiliki pengaruh dalam Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi karena termasuk dari faktor Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi (51,4%), sementara 48,6% merupakan pengaruh oleh faktor faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Ha: Artinya Kualitas Pelayanan Administrasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dihasilkan beberapa temuan penelitian sebagai berikut:

Berdasarkan perhitungan, terlihat bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 51,4%. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat Kelurahan Padasuka Kota Cimahi (Y) adalah sebesar 51,4%. Pengaruh selebihnya, sebesar 48,6% merupakan pengaruh oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mencoba memberikan saran bagi seluruh yang terlibat dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Padasuka Kota Cimahi terhadap variabel Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi sebagai berikut:

1. Pemerintah Kelurahan Padasuka Kota Cimahi diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat khususnya pada para masyarakat, terutama dalam hal kenyamanan ruang tunggu pelayanan dengan menambah AC guna meningkatkan kenyamanan bagi para masyarakat yang menunggu pelayanan.
2. Kelurahan Padasuka Kota Cimahi diharapkan dapat saling bekerjasama serta menghasilkan interaksi yang baik dengan masyarakat dalam memberi pelayanan kepada pelanggan yang masih sering terjadi mendahulukan orang terdekat yang dikenal oleh pelayan, maka diharapkan manajemen pelayanan menggunakan sistem nomor. Dimana sistem ini dapat memperjelas urutan yang akan diberikan pelayanan.
3. Selain itu petugas pelayanan dapat lebih meningkatkan empati kepada masyarakat dengan bersikap lebih ramah, sopan serta menghargai setiap masyarakat agar dapat lebih memuaskan masyarakat.
4. Diharapkan petugas pelayanan dapat lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan terutama dalam kejelasan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, penggunaan peralatan dalam melakukan pelayanan, kesungguhan dalam membantu masyarakat, daya tanggap petugas dalam membantu dan merespon masyarakat, serta kemampuan dalam menjawab pertanyaan masyarakat
5. Bagi masyarakat diharapkan agar lebih senantiasa membuka wawasan dan pengetahuan tentang informasi terkini supaya mudah mengikuti kebijakan pemerintah dalam pemanfaatan teknologi dalam segi pelayanan masyarakat, sehingga dapat ikut serta dalam mengontrol setiap kebijakan yang berjalan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Edisi revisi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purwanto, E. A dan Dyah Ratih Sulistyastuti, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik, dan Masalah – Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Publik*. Jakarta: Rineke Cipta



