

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

Aini Rosdiana

NIM.07011181924248

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
AGUSTUS 2023**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Oleh :

Aini Rosdiana

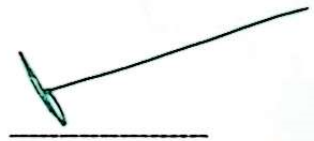
07011181924248

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 8 Juli 2023

Pembimbing :

Dr. Andries Lionardo, S.I.P., M.Si
NIP. 197905012002121005

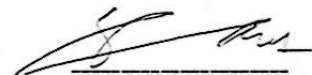
Tanda Tangan



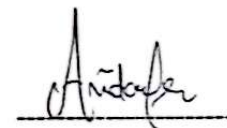
Penguji :

1. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

Tanda Tangan



2. Annada Nasyaya, S.I.P., M.Si
NIP. 198809062019032016

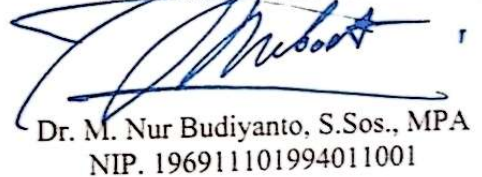


Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI,
Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

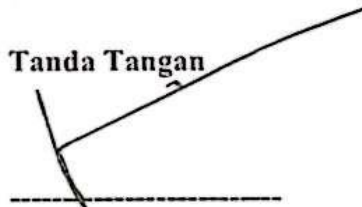
Aini Rosdiana

07011181924248

Pembimbing I

**Dr. Andries Lionardo, S.I.P., M.Si
NIP. 197905012002121005**

Tanda Tangan



Tanggal

31/5-23



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim..

MOTTO

“Allah SWT membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS.Al-Baqarah:286)

“Ingatlah, ada orang yang rela mengorbankan hidupnya demi hidupmu dan doanya tak pernah terputus demi masa depanmu” (Anonim)

“Do what you love, Love what you do”

Alhamdulillah Atas Ridho Allah SWT., sebagai ucapan terimakasih penulis persembahkan karya tulis sederhana ini untuk:

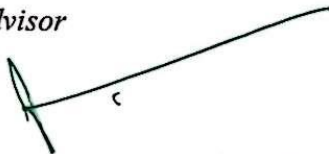
1. Kedua orang tua penulis, ibu Musdalifah dan bapak Ahmad Ibnu Hambal yang senantiasa mendukung cita-cita penulis. Alhamdulillah kini putri sulungmu sudah berada dititik ini, terimakasih telah melangitkan ribuan doa baik serta dengan sabar dan ikhlas merawat ego dan mental penulis.
2. Yang tersayang, Aulia Salsabila dan Zahratul Nada Nazhifah selaku adik-adik penulis yang selalu mengiringi perjalanan penulis dengan canda tawa, semangat dan banyak doa baik.
3. Sahabat yang sudah seperti saudara bagi penulis yaitu Siti Hajar Az-Zahra, S.Pd dan Adella Safira Rahman, S.P yang telah menjadi *support system* dan secara sukarela berbagi semangat serta pengetahuannya dalam proses juang ini, terimakasih karena selalu searah meskipun tidak sedarah.
4. Sahabat-sahabat seperjuangan yang tanpa henti memberikan dukungan moril dan motivasi kepada penulis. Teruntuk Dini, Desi, Sisil, Bram, Fahrul, Alief, Restu, Rahman dan Salam. Kalian adalah orang-orang dengan hati paling baik yang selalu berada dibalik layar, membersamai langkah dalam perjuangan dan selalu mau direpotkan. Terimakasih dan semoga sama-sama dilancarkan sampai akhir perjuangan.

ABSTRACT

Service quality is a benchmark in measuring the level of community satisfaction, meaning that community satisfaction depends on the good and bad services provided. This study aims to determine the Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency. This study used a quantitative approach with a data collection method using questionnaires, which were then analyzed with the help of the SPSS 26 program. The sample used in this study amounted to 95 respondents. Data analysis techniques in this study include validity and reliability tests, classical assumption tests consisting of data normality tests, linearity tests and heteroscedasticity tests, and simple linear regression analysis. The results of this study show that service quality has a positive influence as seen from the value of the X regression coefficient of 0.772 and has a significant effect seen from the Coefficients table of $0.000 < 0.05$. Based on the results of the study, it can be concluded that H_0 was rejected and H_a was accepted, meaning that the higher the quality of service, the more community satisfaction will also increase.

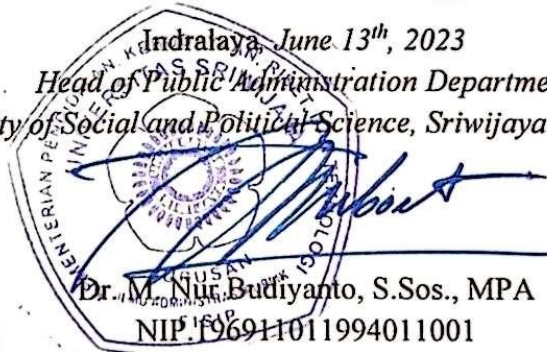
Key words: *Service Quality, Community Satisfaction, and Public Service*

Advisor



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP.197905012002121005

Indralaya, June 13th, 2023
Head of Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science, Sriwijaya University




Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911011994011001

ABSTRAK

Service quality merupakan tolak ukur dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, artinya kepuasan masyarakat adalah tergantung dari baik buruknya pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, yang kemudian dianalisis dengan bantuan program SPSS 26. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 95 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh positif yang dilihat dari nilai koefisien regresi X sebesar 0,772 dan berpengaruh secara signifikan dilihat dari tabel *Coefficients* $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat.

Kata kunci: *Service Quality*, Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Publik

Pembimbing I



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP.197905012002121005

Indralaya, 13 Juni 2023
Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911011994011001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, pujian yang banyak, baik dan berkah, yang telah melapangkan jalan dan memudahkan seluruh proses juang dalam mendapatkan gelar sarjana. Merupakan sebuah nikmat tak ternilai bagi penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir”. Skripsi yang disusun dengan segenap hati untuk memenuhi sebagian syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, dorongan, doa serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis dengan segenap hati mengucapkan terimakasih dan dengan hormat menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir H. Anis Saggaff, MSCE., IPU., ASEAN., Eng. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
3. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
4. Mardianto, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan arahan selama proses perkuliahan
5. Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
6. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP dan ibu Annada Nasyaya, S.IP., M.Si selaku dosen penguji skripsi serta bapak dan ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan pembelajaran dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis
7. Admin jurusan, Mba Ita Permata Sari, S.I.Kom yang senantiasa memberikan bantuan dalam setiap urusan administrasi perkuliahan serta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir yang telah menjadi wadah atau tempat melakukan penelitian, dan terkhusus kepada ibu Damayanti S.Si selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang memberikan arahan dan dukungan selama proses penelitian
9. Masyarakat Ogan Ilir yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner penelitian
10. Kedua Orang tua, Adik, serta Keluarga Besar H. Umar Husin dan Fuadi bin H. Damro yang telah mendoakan dan mendukung penulis dalam setiap prosesnya

11. Teman-teman di jurusan Ilmu Administrasi Publik 2019 dan rekan-rekan di organisasi Pramuka Unsri, yang telah menemani dan memberikan warna dalam proses pembelajaran dan menciptakan pengalaman yang tidak akan terlupakan.

Akhirnya, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, kepada seluruh pihak terutama para pembaca penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya dalam menyempurnakan skripsi ini.

Penulis juga berharap skripsi yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak, terutama kepada Almamater Kampus Universitas Sriwijaya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Indralaya, 13 Juni 2023



Aini Rosdiana

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aini Rosdiana

NIM : 07011181924248

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiasi dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Indralaya, 13 Juni 2023


Aina
NIM. 07011181924248

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Service quality</i> (Kualitas Pelayanan)	9
2.1.2 Kepuasan Masyarakat	12
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21

3.2	Definisi Konsep	21
3.3	Definisi Operasional	22
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5	Populasi dan Sampel	24
3.5.1	Populasi.....	24
3.5.2	Sampel.....	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7	Teknik Analisis Data.....	26
3.7.1	Uji Instrumen Penelitian	27
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	28
3.7.3	Uji Regresi Linier Sederhana.....	29
3.8	Sistematika Penulisan	30
3.8.1	Bagian Awal.....	30
3.8.2	Bagian Isi	30
3.8.3	Bagian Akhir.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Deskripsi Wilayah Penelitian.....	34
4.1.1	Gambaran Umum Wilayah Penelitian	34
4.1.2	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir	36
4.1.3	Motto Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir.....	37
4.1.4	Tugas dan Tanggung Jawab Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir.....	38
4.1.5	Struktur Organisasi	38
4.2	Deskripsi Responden Penelitian	40
4.2.1	Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	40
4.2.2	Deskripsi Usia Responden	40
4.2.3	Deskripsi Domisili (Asal Kecamatan) Responden	41

4.2.4 Deskripsi Penggunaan Aplikasi Layanan	43
4.3 Hasil Penelitian	43
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	43
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana	48
4.4 Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	41
Tabel 4. 3 Domisili Responden.....	41
Tabel 4. 4 Penggunaan Aplikasi Layanan.....	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas Data.....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4. 10. Hasil Koefisien Determinasi (R Square).....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas	57
Lampiran 2. Kartu Bimbingan	58
Lampiran 3. Lembar Perbaikan Komprehensif	59
Lampiran 4. Skor Hasil Plagiat	60
Lampiran 5. Izin Penelitian	61
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 7. Data Karakteristik Responden	66
Lampiran 8. Tabulasi Data	69
Lampiran 9. Distribusi Jawaban Responden	73
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas	78
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas	80
Lampiran 12. Hasil Uji Asumsi Klasik	81
Lampiran 13. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	82
Lampiran 14. Dokumentasi Lapangan	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aktivitas ataupun serangkaian kegiatan untuk memenuhi pelayanan yang dibutuhkan menurut aturan perundang-undangan terhadap setiap warga Negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh setiap lembaga penyelenggara Negara, badan otonom, lembaga independen sebagai yang menyelenggarakan pelayanan publik yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang didirikan hanya untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan siapa saja yang bekerja di dalam institusi yang berorientasi publik yang ditugaskan untuk melakukan aktivitas atau serangkaian kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat dan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat serta pelayanan konsultasi. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab. Pelayanan publik dalam penyelenggaraannya juga harus berpedoman pada standar pelayanan, hal ini menjadi

tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kualitas pelayanan (*Service quality*) merupakan titik sentral bagi sebuah organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan konsumen yang mana kepuasan tersebut akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Kepuasan pelayanan yaitu pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik hal ini didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sebagaimana penelitian yang dilaksanakan oleh Aryani dan Rosinta (2010) dimana hasil penelitiannya menyebutkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tingginya tingkat kualitas pelayanan akan memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan, hal ini sejalan dengan penelitian Sonya (2010) yang menyebutkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tjiptono (2008), mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Pemerintah sebagai *service provider* dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan dan publikasi harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam kehidupan bernegara, kita sebagai warga negara Indonesia harus menyadari bahwa *rule of law* mengharuskan setiap keluarga memiliki identitas resmi manajemen, salah satunya adalah Kartu Keluarga (KK). Tanpa kartu keluarga, tidak setiap keluarga bisa menerima bantuan sosial (bansos), tidak dapat membuat rekening bank, dan tanpa identitas hukum ada lebih banyak kemungkinan menyebabkan sesuatu menjadi ilegal diharapkan sampai yang terburuk. Hal demikian sangat penting bagi kita sebagai warga negara Indonesia yang baik dan taat aturan hukum.

Administrasi merupakan suatu pekerjaan atau kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan, pembukuan, pelaporan, pelayanan, dan sebagainya yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan bersama. Kegiatan administrasi sering kali kita jumpai pada birokrasi dalam sebuah organisasi/lembaga yang berorientasi dalam pelayanan publik seperti rumah sakit, kantor polisi, bank, dan lain sebagainya. Tanpa kelengkapan syarat administrasi, kita tidak mempunyai perlindungan hukum atas data diri pribadi. Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia dan warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah negara kesatuan republik Indonesia, pemerintah menyelenggarakan administrasi kependudukan, salah satunya adalah mengenai pendaftaran penduduk.

Perkembangan zaman, kebutuhan serta kemajuan informasi mengharuskan keamanan, keabsahan, dan kemudahan dalam sebuah tata kelola administrasi. Kesungguhan niat Pemerintah tentu saja diuji, karena data administrasi kependudukan adalah data yang tak ternilai dan bisa digunakan ataupun disalahgunakan. Berlakunya

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan Administrasi Kependudukan, PP 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan PP 102 Tahun 2011 tentang Perubahan atas PP Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan tentunya perlu diganti yang sesuai dengan kebutuhan sekarang ini. Permendagri No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Penetapan permendagri ini ditujukan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien, sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru perlu dikembangkan serta dilaksanakan dengan cara yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat dengan diterapkannya sistem pelayanan secara *online* atau dalam jaringan

Administrasi Kependudukan Secara Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Sesuai amanat Permendagri No. 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Aplikasi pendukung layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir disediakan agar warga bisa mengurus dokumen kependudukan secara daring/*online* tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Cukup melalui HP dan dapat dilakukan dimana saja kemudian dokumen dapat dicetak mandiri dari rumah, di mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) atau ditempat lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir terdiri atas 4 (empat) bidang pelayanan, yaitu bidang pendaftaran penduduk, bidang Pencatatan Sipil, bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan. Disdukcapil memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta (Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, dll), Surat Keterangan Pindah dan beberapa jenis layanan lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan oleh masyarakat secara tatap muka/datang langsung ke kantor pelayanan atau melalui aplikasi layanan *online* akumandiri.oganilirkab.go.id. Target waktu penyelesaian layanan yang ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan berkisar pada satu sampai lima hari kerja tergantung jenis layanan.

Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat pemerintah wajib untuk memberikannya. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi cita-cita yang belum terwujud. Berdasarkan hasil observasi dalam beberapa artikel, aplikasi pelayanan serta masyarakat yang menerima layanan, peneliti menemukan beberapa fenomena atau permasalahan terkait pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir, hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang melakukan pelayanan beberapa diantaranya adalah perilaku pegawai/petugas yang memberikan pelayanan bersikap kurang ramah dan sopan.

Beberapa kali didapati petugas pelayanan menyalahi sistem, mekanisme ataupun prosedur yang ada, sebagai contoh beberapa kali dijumpai petugas memberikan jalur khusus percepatan pelayanan bagi pemohon yang memiliki hubungan saudara atau rekan kerja serta ada indikasi "*Calo*" yang dilakukan oleh

petugas yang membeda-bedakan pelayanan ke masyarakat, hal tersebut dianggap tidak adil oleh masyarakat yang sudah lama/lebih dulu mengajukan pelayanan.

Berdasarkan artikel berita yang dipublikasikan oleh *Liputan6.com/Palembang*, pernah terjadi tindakan arogansi yang dilakukan oleh pejabat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) saat melayani warga membuat *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Akibat dari tindakan tersebut, timbul keengganan masyarakat untuk berurusan dengan Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir. Selain itu, ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat disebabkan sarana dan prasarana seperti kursi tidak mencukupi, kapasitas ruangan terbatas, parkir tidak cukup luas dan lain sebagainya yang dianggap belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) serta petugas yang memberikan pelayanan dinilai kurang efisien dimana hanya ada 1 petugas untuk setiap jenis layanan, jika masyarakat banyak mengajukan jenis layanan yang sama maka akan membuat antrean/waktu tunggu lebih lama dari layanan lainnya.

Adanya sistem pelayanan melalui aplikasi *online* yang ditujukan untuk mempermudah dalam urusan administrasi dan diharapkan mampu meningkatkan *service quality*/kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi semakin lebih baik dan ringkas. Dalam kenyataannya, masih banyak masyarakat yang belum tahu dan tidak mengerti cara penggunaannya akibatnya tidak sedikit masyarakat yang harus mondar-mandir serta menguras lebih banyak waktu dan energi hanya untuk mendapatkan informasi terkait mekanisme pelayanan maupun berkas yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan.

Penelitian ini akan mendeskripsikan dan menganalisis tentang Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dengan menggunakan beberapa teori dan konsep

yang berkenaan dengan Ilmu Administrasi Publik, hal ini menjadi sangat menarik dan penting untuk diteliti agar menjadi masukan bagi instansi terkait untuk digunakan sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan publik agar lebih berkualitas.

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis ingin mengkaji persoalan terkait pengaruh *service quality* terhadap kepuasan masyarakat dengan melakukan sebuah penelitian. Dari penelitian ini, penulis mengharapkan agar kualitas pelayanan di Kabupaten Ogan Ilir bisa lebih baik dalam pelaksanaannya dan sesuai dengan harapan/keinginan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yaitu “Apakah *Service quality* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir?”

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dari Rumusan masalah maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir”

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan tentang Pengaruh *Service quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Lebih lanjut penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang relevan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir agar dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta meningkatkan kepuasan pada masyarakat yang melakukan pelayanan serta memberikan informasi pada masyarakat mengenai seberapa baik kualitas pelayanan yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Benteng Kota Tangerang. *Spektrum: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 242-250.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Pt Rineka Cipta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis&Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 114-126.
- Fariah, A., & Rahmawati. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Pada Bank . *Muamalat Kcp Sumber-Cirebon*, 1-17.
- Hendriyaldi, & Musnaini. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 87-98.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration*, 232-243.
- Mahmudi, A. A., Wulandari, A., & Alimudin, A. (2021). Service Quality, Company Image And Location Affect To Customer Loyalty Case Of: Bank Jatim Main Branch Surabaya. *Jurnal Ekonomi*, 73.
- Norvadewi, & Zaroni, A. N. (2020). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 198-200.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen*, 265-289.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) . *Jurnal Administrasi Publik*, 2118-2122.

- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 981-990.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama*. Bandung: Refika Aditama.
- Subagiyo, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan(Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Di Pt. Bprs Mitra Mandiri Sukses Di Gresik.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.