Volume 1 Issue 2 (2025) Pages 87-98
Jaman : Jurnal Mahasiswa Manajemen
E-ISSN : 3089-347X (Online)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE PERFORMANCE ON PUBLIC SATISFACTION AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF SIDENRENG RAPPANG REGENCY

Alfrina Marsela AB[1], Romy Nugraha Js [2], Suriadi [3]
[1,2,3] Manajemen, Universitas Ichsan Sidenreng Rappang
[1]alfrinamarsela7@gmail.com,[2]romynugraha7@gmail.com,[3]suriadi0703@gmail.com

Abstrak

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Berdasarkan peraturan menteri tentang pedoman dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat baik pemerintah pusat maupun daerah, menggambarkan wujud komitmen pemerintah untuk selalu berupaya menciptakan kepuasan masyarakat umum. Salah satu upaya yang dilakuakan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik dan terus mengoptimalkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, menggunakan teknik non propability samplling dengan jenis akcidental samplling. Berdasarkan hasil uji t (parsial) yang telah dilakukan membuktikan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung (1,385) < t tabel (1,664) dan nilai signifikansi (0,169) > dari taraf signifikansi (0.05). Sedangkan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t hitung (2,965) > dari t tabel (1,664) dan nilai signifikansi (0,004) < dari taraf signifikansi (0,005). Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KabupatenSidrap, diketahui bahwa nilai f hitung (16,340) > dari f tabel (3,09) dan nilai signifikansi (0,000) < (0,005).
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

The Influence of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfacation at the Population and Civil Registration Service Of Sidenreng Rappang Regency. Based on ministerial regulations regarding guidelines for compiling community satisfaction indices for both the central and regionalgovernment, this illustrates the government's commitment to always strive to create satisfaction with the wider community. One of the efforts made is to provide the best quality service and continue to optimize employee performance in carrying out their duties. This research aims to determine whether there is an influence of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfacation at the Population and Civil Registration Service of Sidrap Regency. This research used a quantitative methods,with a total of 100 respondents, using non-propability sampling techniques with the type accidental sampling. Data was obtained by distributing questionnaires to respondents. Based on the results of the t test (partial) that has been carried out, it is proven that service quality has no effect significant on community satisfaction with the calculated t value (1.385) < t table (1.664) and the significance value (0.169) > the significance has a positive and significant effect on community satisfaction, with the calculated t value (2.965) > the t table (1.664) and the significance value (0.004) < the significance lavel (0.005). There is a positive and significant influence on the variables of service quality and employee performance together on community satisfaction at the Population and Civil Registration Service of Sidrap Regency. It is know that the calculated F value (16.340) is > from F table (3.09) and the significance value is (0.000) < (0.005).
Keywords: *Service Quality, Employee Performance, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Manusia ialah makhluk yang bergantung pada interaksi sosial satu sama lain guna memenuhi bermacam kebutuhan hidupnya (Rempak et al., 2023). Oleh karena itu, mereka perlu berinterkasi dengan manusia lainnya agar mampu mendaptkan barang atau jasa yang ia inginkan, pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat diperoleh melalui pelayanan. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai upaya atau tindakan seorang maupun kelompok dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pada konsumen atau masyarakat (Suandi, 2019). Kepuasan tersebut tentunya akan tercapai apabila harapan pelanggan terpenuhi. Sehingga dengan terciptanya rasa puas itu maka suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas (Septiana & Nawangsari, 2022). Selain kualitas pelayanan, salah satu yang sangat mendukung terciptanya rasa puas masyarakat dapat juga didukung oleh kinerja pegawai pada perusahaan atau instansi.

Pada umumnya masyarakat yang merasa puas akan terus kembali dengan hati yang senang kepada pihak tersebut untuk menggunakan kembali jasa atau produknya. Biasanya masyarakat akan menyebar informasi dari mulut kemulut mengenai suatu perusahaan atau instansi yang ia anggap memuaskan baginya. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh positif dan menguntungkan bagi perusahaan atau instansi terutama citra atau nama baik instansi akan tetap terjaga pada lingkungan masyarakat umum, sehingga mempermudah pencapaian tujuan instansi atau perusahaan tersebut. Seperti pada insatnsi pemerintah dengan tujuan utamanya yakni mensejah terakan masayarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Sidrap Nomor 54 Tahun 2016 yang mengatur mengenai struktur organisasi, tugas, fungsi, dan prosedur kerja Dinas Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab sebagai pelaksana tugas dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. Tugas utamanya adalah menghasilkan produk layanan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, dan lain sebagainya. Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki total penduduk sebanyak 321.615 orang. Berdasarkan data awal, jumlah pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap mencapai 44.509 jiwa, yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini. (dinas kependudukan dan pencatatan sipil, n.d.)

Salah satu masalah yang didapatkan pada instansi ini, terutama berhubungan dengan unsur pelayanan yang pertama yakni kaitannya pada unsur produk yang dihasilkan, dimana penyelesaiaan pembuatan KTP jauh dari waktu yang diharapkan karena keterbatasan persediaan blangko KTP, sehingga menghambat proses penyelesaiannya. Akibat masalah tersebut masyarakat mengeluhkan

lamanya proses penerbitan produk pelayanan yaitu KTP. Yang kedua adalah permasalahan masyarakat yang berhubungan dengan unsur perilaku pelaksana dimana banyaknya masyarakat yang mengeluhkan terkait adanya nepotisme dalam proses pelayanan publik baik dalam produk KTP, KK, maupun Akta. Nepotisme adalah kecenderungan untuk mengutamakan kerabat atau kenalan dibandingan mengikuti prosedur pelayanan antrian yang berlaku.

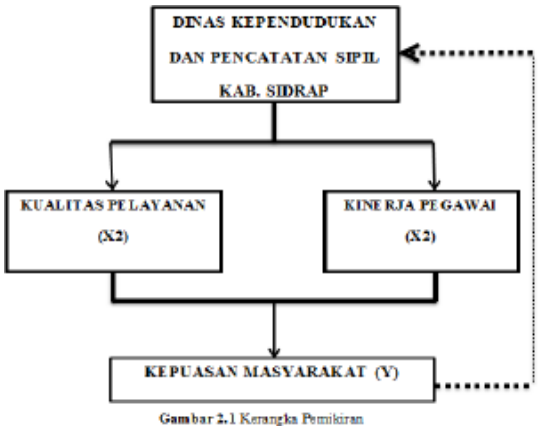
Berlandaskan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik meneliti permasalahan yang berhubungan dengan "pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan msyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang.

Volume 1 Issue 2 (2025) Pages 87-98
Jaman : Jurnal Mahasiswa Manajemen
E-ISSN : 3089-347X (Online)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang mengguakan pendekatan deskriptif dengan objek penelitian adalah DISDUKCAPIL Kab. Sidenreng Rappang. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data, dan menganalisis data secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Penelitian ini menggunakan 100 sampel dari 44.509 populasi yang menggunakan metode pengambilan sampel non-probabilitas, dengan spesifikasi jenis accidental sampling. Hasil penelitian ini diuji menggunakan SPSS dengan analisis regresi berganda.

A. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Gambar 1 Kerangka pemikiran

B. Hipotesis

H1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Sidrap.

H2: Kinerja Pegawai Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.

H3: Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasaan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Sidrap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Ket.
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.1654	0.291	Valid
	X1.2		0.541	Valid
	X1.3		0.567	Valid
	X1.4		0.550	Valid
	X1.5		0.432	Valid
	X1.6		0.422	Valid
	X1.7		0.588	Valid
	X1.8		0.653	Valid
	X1.9		0.615	Valid
	X1.10		0.641	Valid
	X1.11		0.660	Valid
	X1.12		0.620	Valid
	X1.13		0.666	Valid
	X1.14		0.307	Valid
	X1.15		0.673	Valid
	X1.16		0.635	Valid
Kinerja Pegawai (X2)	X2.1	0.1654	0.697	Valid
	X2.2		0.664	Valid
	X2.3		0.633	Valid
	X2.4		0.606	Valid
	X2.5		0.635	Valid
	X2.6		0.653	Valid
	X2.7		0.709	Valid
	X2.8		0.652	Valid
	X2.9		0.609	Valid
	X2.10		0.645	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0.1654	0.756	Valid
	Y.2		0.710	Valid
	Y.3		0.671	Valid
	Y.4		0.716	Valid
	Y.5		0.691	Valid

Sumber: Data primer, diolah SPSS 26.0 (2024)

Sumber: Data primer, diolah 2024

Menurut data yang ditampilkan dalam tabel tersebut, terlihat bahwa nilai rhitung dari setiap pertanyaan pada variabel penelitian lebih besar dibanding nilai rtabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang diajukan telah valid. Data yang valid ini selanjutnya kembali akan digunakan dalam pengujian instrument berikutnya yaitu uji realibilitas.

Tabel 2 Uji Realibilitas

Variabel	Standar Koefisien Alpha	Nilai *Cronbach Alpha*	Keterangan
Varibel Kualitas Pelayanan (X1)	0.70	0.829	Reliabel
Variabel Kinerja Pegawai (X2)		0.846	Reliabel
Variabel Kepuasan Masyarakat(Y)		0.742	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha yang tercantum dalam tabel menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan nilai sebesar 0.829, Kinerja Pegawai (X2) dengan nilai sebesar 0.846, dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai sebesar 0.742. Semua nilai tersebut lebih besar dari 0.70, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel beserta konsistensi jawaban dari para responden reliable.

Uji Normalitas

Tabel 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.39112470
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.051
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082[c]

Sumber: Data primer, diolah 2024

Hasil dari nilai Asymp. Sig (2-tailed) diatas setelah data outliers dihapus sudah meningkat menjadi 0.082 dan nilai ini sudah lebih besar dari 0.05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setelah data yang mengandung outliers dihapus maka data sudah berdistribusi normal, yang dibuktikan dari hasil pengujian baik menggunakan metode P- Plot dan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov. Karena data telah berdistribusi normal maka dapat dilanjutkan kepengujian asumsi klasik selanjutnya.

Uji Multikolinearitas

Table 4 Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.451	1.659			
	Kualitas Pelayanan (X1)	.046	.033	.173	.505	1.982
	Kinerja Pegawai (X2)	.133	.045	.371	.505	1.982
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)						

Sumber: Data primer, diolah 2024

Nilai VIF untuk semua variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) pada kolom Collinearity Statistics pada tabel diatas sebesar 1.982 nilai ini lebih kecil atau kurang dari 10. Sehingga berdasarkan dari dasar

pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa variabel independent dalam penelitian ini tidak memiliki hubungan atau dengan kata lain tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Kualitas Pelayanan (X1)	Kinerja Pegawai (X2)	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan (X1)	Correlation Coefficient	1.000	.712**	.002
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.986
		N	97	97	97
	Kinerja Pegawai (X2)	Correlation Coefficient	.712**	1.000	-.033
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.747
		N	97	97	97
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.002	-.033	1.000
		Sig. (2-tailed)	.986	.747	.
		N	97	97	97

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data primer, diolah 2024

Dapat diamati dari data dalam tabel 5 bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0.986, dan untuk variabel Kinerja Pegawai (X2) adalah 0.747. Kedua nilai signifikansi variabel independen tersebut lebih besar dari 0.05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Hal ini juga mengonfirmasi keraguan atas hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Scatterplots.

Hasil Uji Regresi Berganda

Tabel 6 Uji Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	14.451	1.659		8.712	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.046	.033	.173	1.385	.169
	Kinerja Pegawai (X2)	.133	.045	.371	2.965	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Data primer, diolah 2024

Pada kolom Unstandardized Coefficients khususnya data "**β**" dapat dilihat nilai yang akan digunakan untuk menulis persamaan regresi yang diajukan yaitu:

Y= a+b1X1+b2X2

Y = 14.451 + 0.046 (X1) + 0.133 (X2)

Nilai Konstanta

Nilai konstanta (a) sebesar 14.451 dapat diartikan apabila variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dianggap konstan, tetap atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 14.451.

Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (X1)

Nilai koefisien regresi (b1) pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah positif atau searah, yakni sebesar 0.046. Ini berarti setiap peningkatan 1% atau satu satuan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) akan menghasilkan peningkatan

sebesar 0.046 pada Kepuasan Masyarakat (Y), dengan asumsi bahwa Kinerja Pegawai (X2) dianggap tetap atau tidak berubah.

Koefisien Regresi Kinerja Pegawai (X2)

Nilai koefisien (b2) pada variabel Kinerja Pegawai (X2) juga positif atau searah, yakni sebesar 0.133. Ini berarti setiap peningkatan 1% atau satu satuan pada variabel Kinerja Pegawai (X2) akan menyebabkan peningkatan sebesar 0.133 pada Kepuasan Masyarakat (Y), dengan asumsi bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dianggap tetap atau tidak berubah.

Uji Koefiesien Korelasi (R)

Tabel 7 Uji Koefiesien Korelasi (R)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.508[a]	.258	.242	1.406

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai (X2), Kualitas Pelayanan (X1)
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan nilai R yang diperoleh sebesar 0,508 menunjukkan hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Uji Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 8 Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.508[a]	.258	.242	1.406

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai (X2), Kualitas Pelayanan (X1)
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Data primer, diolah 2024

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa nilai Adjusted R Square yang diperoleh adalah 0.242, yang setara dengan 24.2%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) hanya mampu menjelaskan atau memberikan pengaruh sebesar 24.2% terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Sisanya, sekitar 75.8% (100-24.2) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji T Hipotesis

H_1: Berdasarkan hasil analisis, nilai t hitung sebesar 1.385 lebih rendah dari nilai t tabel 1.661, dan nilai signifikansinya sebesar 0.169 lebih besar dari taraf signifikansi 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.

H_2: Berdasarkan hasil analisis, nilai t hitung sebesar 2.965 lebih besar dari nilai t tabel 1.661, dan nilai signfikansinya sebesar 0.004 lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bawah secara parsial, Kinerja Pegawai (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Uji F Simultan

Tabel 9 Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	64.589	2	32.295	16.340	.000[b]
	Residual	185.782	94	1.976		
	Total	250.371	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Data primer, diolah 2024

Pada tabel diatas dapat diperhatikan nilai F hitung yang didapat sebesar 16.340 jauh lebih besar dari nilai F tabel 3.09 serta nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Artinya, Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasaan Masyarakat (Y)

Berdasarkan dari hasil uji t bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki t hitung sebesar 1.385 lebih rendah dari nilai t tabel 1.661, dan nilai signifikansinya sebesar 0.169 lebih besar dari taraf signifikansi 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak, artinya secara parsial Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Pada deskripsi variabel Kualitas Pelayanan (X1) terdapat nilai rata-rata terendah pada pernyataan X1.6 yaitu sebesar 3,84 dimana sebagian besar responden tersebut diantaranya 27 atau 27,0% responden yang menyatakan selalu,33 atau 33,0% responden yang menyatakan sering, 38 atau 38,0% responden yang menyatakan kadang-kadang, 1 atau 1,0% responden yang menyatakan hampir tidak pernah, dan 1 atau 1,0% responden yang menyatakan tidak pernah pada pernyataan bahwa kecepatan pelayanan dalam menyelesaikan produk selalu sesuai dengan yang saya harapakan.

Berdasarkan pada deskripsi variabel Kualitas Pelayanan (X1) tersebut menjelaskan bahwa terdapat sebagian dari responden yang terkadang merasa puas dan masih ada yang terkadang tidak puas terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidrap. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa salah satu indikator dari Kualitas Pelayanan yaitu Resvonsivess (ketanggapan) menjadi bagian dari kurangnya tingkat kepuasan masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidrap. Hal ini sejalan dengan fenomena yang ditulis peneliti pada bagian latar belakang penelitian yakni masih adanya keluhan masyarakat mengenai jangka waktu penyelesaian produk.

Meskipun kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidrap seharusnya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, namun dalam penelitian ini ditemukan

bahwa faktor-faktor lain selain kualitas pelayanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan bisa dipengaruhi oleh ekspektasi yang tidak sesuai atau pengalaman pribadi yang berbeda-beda. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Capil untuk tidak hanya fokus pada aspek kualitas pelayanan, tetapi juga memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan, seperti transparansi, kecepatan layanan, dan kemudahan akses informasi.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat adalah keterlambatan dalam penyelesaian produk administrasi, seperti akta kelahiran, KTP, dan dokumen lainnya. Meskipun petugas memberikan layanan yang ramah, tetapi tidak memperhatiakn waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pembuatan dokumen maka dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Masyarakat cenderung merasa tidak puas jika mereka harus menunggu terlalu lama, bahkan meskipun petugas sudah memberikan penjelasan yang baik.

Tentunya sebelum menggunakan jasa layanan seperti pada Dinas Capil Kab.Sidrap, masyarakat akan memilih untuk menjadi konsumen yang cerdas dengan menilai kualitas layanan berdasarkan fungsi dan tujuannya. Sedangkan pada penelitian ini ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasaan Masyarakat, hal ini sejalan dengan hasil pada penelitian (Rifatul Azizah, 2018) menyatakan bahwa hasilkepuasaan yang diterima pada proses pelayanan berbeda- beda tergantung setiap individu yang memberikan pelayanan tersebut.Pada penelitian yang lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah atau kepuasaan masyarakat (Octavia, 2019).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Misa Marlina dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk)", yang menunjukkan hasil uji yang sudah dilakukan membuktikan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas sig 0,293 > 0,05(Marlina, 2020b). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Sari & Suryani, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan masyarakat.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai (X2) Terhadap Kepuasaan Masyarakat (Y)

Pada deskripsi variabel Kinerja Pegawai (X2) terdapat nilai rata-rata tertinggi yaitu pada pernyataan X2.7 dengan nilai 4,44 diantaranya sebagian besar responden tersebut yaitu 54 atau 54,0% responden menyatakan selalu bahwa petugas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidrap selalu disiplin dan berpakaian rapi dalam memulai pekerjaan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa salah satu indikator dari Kinerja Pegawai yang dijelaskan pada bab 2 mengenai kedisiplinan dalam memberikan layanan dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidrap. Sebagian besar responden juga mengungkapkan bahwa penampilan fisik pegawai yang mencerminkan kedisiplinan dan profesionalisme dapat memberikan rasa percaya diri dan kenyamanan kepada masyarakat. Selain itu, pegawai yang disiplin dan berpakaian rapi juga dianggap lebih dapat dipercaya dalam memberikan layanan yang baik dan berkualitas. Penampilan yang baik

mempengaruhi persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pegawai dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Eko Agus Santoso, 2022) yang menyatakan bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan E-KTP dan Pencatatan Sipil Kab. Karanganyar, yang dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai didapatkan t hitung lebih besar dari t tabel (4,398>1,660) dan sig (0.000<0.05).Penelutian ini juga sejalan dengan hasil penelitian (Kartika, 2023) yang menyatakan bahwa variabel Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dengan nilai t hitung diperoleh nilai sebesar 5,003 lebih besar dari t tabel (1,984) dan sig (0.000<0.05).

Kinerja pegawai merupakan gambaran dari seberapa baik kinerja mereka dalam pekerjaannya, yang dilihat dengan membandingkan hasil kerja mereka dengan standar yang ditetapkan organisasi (Soeprihanto, 1996:6). Kinerja juga dapat dilihat dari sudut pandang presepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena msyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan baik buruknya kinerja suatu pelayanan. Pelayanan yang baik, ramah tamah, disiplin, bertanggung jawab, sopan santun, ketetapan waktu,dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh masyarakat.

Hubungan antara Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat sangat penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang, dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kab. Sidrap telah memberikan kinerja yang diharapkan masyarakat,sehingga Kinerja Pegawai memberikan pengaruh positif agar dapat menciptakan Kepuasan Masyarakat.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh anatar Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kpeuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan hasil uji F maka diperoleh nilai F hitung yang didapat sebesar 16.340 jauh lebih besar dari nilai F tabel 3.09 serta nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Artinya, Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh (Sabilu Nurilhaq) dengan judul “Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Kedungringin” yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positifdan signifikan padavariabel kinerja dan mutu pelyanan pegawai dengan nilai f hitung (54,547) > f tabel (3,090) dengan nilai signifikansi 5%. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian (Misa Marlina,2020) dengan hasil yang menyatakan bahwa secara simultan Kualitas Pelayan dan Kinerja Pegawai berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atas sig 0,000 < 0,05.

Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat (Kotler dan Keller, 2009:144).

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan msyarakat sesuai atau bahkan melibihi harapan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Kepuasan Masyarakat juga dipengaruhi oleh Kinerja Pegawai. Kinerja Pegawai yang berkualitas dapat menghasilkan Kepuasan Masyarakat yang tinggi. Pegawai yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi akan lebih bertanggung jawab dan disiplin dengan pekerjaan yang diamanahkan kepada pegawai tersebut, apabila tingkat kinerja pegawai tinggi maka akan menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu oleh karena itu masyarakat akan merasa lebih puas dengan hasil kerja pegawai.

Masyarakat cenderung merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien, dengan proses yang transparan dan mudah dipahami. Kualitas pelayanan yang baik, termasuk penggunaan teknologi yang memadai untuk mendukung proses administrasi, serta fasilitas lain yang memadai juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Ketersediaan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan juga mempengaruhi kepuasan, karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan sebelum mengajukan permohonan dokumen. Apabila beberapa hal tersebut terpenuhi maka masyarakat tidak hanya merasa puas akan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pada Dinas Capil Kab. Sidrap, mereka akan dengan senang hati berminat untuk berkunjung dan menggunakan kembali jasa layanan tersebut. Sehingga Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidrap secara bersama dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya, mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh nilai t hitung sebesar 1.385 yang lebih rendah dari nilai t tabel sebesar 1.664, dan nilai signifikansi sebesar 0.169 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Sidenreng Rappang. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Capil kurang baik, faktor-faktor lain yang tidak terukur dalam penelitian ini mungkin lebih berperan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat.
2. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh nilai t hitung sebesar 2.965 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.664, dan nilai signifikansi sebesar 0.004 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, Kinerja Pegawai (X2) berpengaruh signifikan terhadap

Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Sidenreng Rappang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja pegawai, seperti kedisiplinan memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.

1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang diharapkan mampu mempertahankan dan mampu meningkatkan penerapan Kualitas Pelayanan, salah satunya dengan cara memberikan pelayanan segera sesuai dengan kebutuhan masyarakat sesuai yang mereka harapkan, serta mampu menciptakan Kinerja Pegawai yang berkualitas yang menerapkan rasa tanggungjawab dan disiplin atas pekerjaannya.
2. Pegawai diharapkan dapat bekerjasama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan cepat dan tepat, serta mampu bekerjasama dalam memberikan kinerja yang terbaik kepada masyarakat sehingga mereka merasa puas dengan produk yang dihasilkan.
3. Pegawai diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja mereka agar kepuasan masyarakat terus meningkat sehingga citra atau nama baik Intansi tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

dinas kependudukan dan pencatatan sipil, capil sidrap. (n.d.). Disdukcapil Sosialisasikan Kebijakan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. (2024). Gambaran Umum Dinas Capil. 27, 91611.

Eko Agus Santoso, Aris Tri Haryanto, H. S. S. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR. 11(2), 1–11.

Marlina, M. (2020a). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasaan masyarakat (studi kasus kantor camat SIE BEDUK). Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, 4(1), 62–85.

Marlina, M. (2020b). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk). Upb Repo, 2, 1–44. http://repository.upbatam.ac.id/449/

Naufal T. (2022). Cara Mencari T Tabel, Ketahui Pengertian dan Cara Membacanya. Daun.id. Diakses pada 16/05/2024 dengan Link : https://www.daun.id/detail/6036/cara-mencari-t- tabel-ketahui-pengertian-dan-cara-membacanya.html

Oktarezi, E. (2016). Cara Mencari f Tabel Dengan Tabel Maupun Dengan Rumus Excel. Diakses 9/05/2024 dengan Link:

https://caramengetahuiterbaru.blogspot.com/2016/11/cara-mencari- f-tabel-dengan-tabel.html

Putri, I. M. ;Ratnawati D. (2020). PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KECAMATAN SOLOKAN JERUK.Nusantara: Jurnal Ilmu
Pengetahuan Sosial, 7(2), 408–420.

Rifatul Azizah, R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan.

Sari, D. P., & Suryani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten …. Japb, 5(2), 870–883. http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/878%0Ahttp://jurnal.stiatabalong. ac.id/index.php/JAPB/article/download/878/684

Septiana, A., & Nawangsari, E. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 4(3), 1645–1656. https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.923

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Journal PPS UNISTI, 1(2), 13–22. https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8