

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS APLIKASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA

Ersy Mevta Diantari^{1,2}, Yolli Eka Putri^{*1}, Chairul Anam Afgani³

¹Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

²Sekretariat Daerah Kab. Sumbawa, Indonesia

³Teknologi Hasil Pertanian, Fakultas Ilmu dan Teknologi Pertanian, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

yolli.eka.putri@uts.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Tujuan penelitian ini terdiri atas; 1. untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan aplikasi layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. 2. untuk menganalisis pengaruh efektivitas aplikasi layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. 3. untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas aplikasi layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

Metode penelitian deskriptif dan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Sumbawa. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan jenis random sampling yang dihitung menggunakan rumus slovin yakni 100 responden. Metode pengumpulan data yaitu kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian ditemukan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan dan berpengaruh Efektivitas signifikan membentuk Kepuasan Masyarakat. Hasil analisis data yang didapat pada uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Efektivitas terhadap Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Sumbawa.

Berdasarkan temuan ini, disimpulkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk peningkatan aksesibilitas aplikasi, kecepatan proses, akurasi dan keamanan data.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Efektivitas Aplikasi dan Kepuasan Masyarakat

Abstract

This study discusses the Effect of Service Quality and Effectiveness of Population Administration Service Applications on Community Satisfaction at the Population and Civil Registry Service in Sumbawa Regency. The purpose of this research consists of; 1. to analyze the effect of service quality on population administration service applications on community satisfaction at the Population and Civil Registry Office of Sumbawa Regency. 2. to analyze the effect of the effectiveness of the population administration service application on community satisfaction at the Population and Civil Registry Office of the Sumbawa Regency. 3. to analyze how much influence the quality of service and the effectiveness of the population administration service application have on community satisfaction at the Population and Civil Registry Office of the Sumbawa Regency.

Descriptive research methods and associative research methods with a quantitative approach. The population of this research is the people of Sumbawa Regency. The sampling technique uses probability sampling with the type of random sampling which is calculated using the slovin formula, namely 100 respondents. The data collection method is a questionnaire. Data were analyzed using a Likert scale of 5.

The results of the study found that partially, Service Quality and Effectiveness have a significant effect on Community Satisfaction. The results of the analysis of the data obtained in the F test showed that there was a positive and significant influence between Service Quality and Effectiveness on Disdukcapil Community Satisfaction in Sumbawa Regency.

Based on these findings, it was concluded that improving the Quality of Service and the Effectiveness of the Population Administration Service Application can increase Community Satisfaction. Therefore, it is suggested to the Population and Civil Registry Office of the Sumbawa Regency to continue to improve service quality, including increasing application accessibility, processing speed, accuracy and data security.

Keywords : Service Quality, Application Effectiveness and Community Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU Nomor 24 Tahun 2009). Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya (Widibudiarti, 2020). Terwujudnya pelayanan yang baik bagi masyarakat sangat bergantung pada kemampuan aparat pelaksana dan tersedianya sarana pendukung yang memadai (Naiborhu, 2020).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan, diantaranya adalah pengurusan dokumen kependudukan. Pembuatan dokumen kependudukan merupakan hal yang paling utama dan penting bagi masyarakat, karena bagian dari tanda atau identitas seseorang sehingga membuat banyak masyarakat yang melakukan pelayanan kependudukan tersebut untuk kepentingan yang bersangkutan dengan kehidupannya misalnya membuat jaminan asuransi kesehatan menggunakan data kartu tanda

pengenal. Adapun jumlah penduduk di Kabupaten Sumbawa yaitu sebagai berikut:

Table 1. Data Kependudukan Kabupaten Sumbawa Tahun 2017-2019

Keterangan	Jumlah		
	2017	2018	2019
Kabupaten Sumbawa	449.680	453.797	457.671

Sumber : (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Sumbawa, 2019)

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Sumbawa setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, hal tersebut tentunya bersangkutan dengan jumlah kelahiran yang tinggi. Hadirnya anggota keluarga baru tentunya akan merubah pula data pada administrasi kependudukan seperti kartu keluarga yang sebelumnya telah dimiliki. Selain itu apabila terjadi kejadian peristiwa kependudukan lainnya, seperti kematian. Maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap perubahan kartu keluarga. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa permohonan penerbitan dokumen kependudukan akan selalu terjadi.

Mengingat arti pentingnya kegunaan administrasi kependudukan bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa sebagai instansi yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan di Kabupaten Sumbawa untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu implikasi yang akan nampak jika pelayanan yang diberikan berkualitas adalah mendorong masyarakat untuk dapat tertib administrasi kependudukan sehingga data kependudukan yang dimiliki menjadi lebih akurat (Pratama, et al., 2020).

Kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif (Hidayanti, 2014: 2). Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan (Partiwi, 2020).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang sangat bermakna yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik (Kurniawan, 2023). Instansi dituntut harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik dengan mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di lembaganya, mulai dari sarana, prasarana dan sumberdaya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya (Widibudiarti, 2020).

Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pembuatan dokumen kependudukan tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Didalamnya terdapat 9 unsur yang harus ada dalam pengukuran kepuasan masyarakat yaitu 1) Persyaratan; 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; 3) Waktu Penyelesaian; 4) Biaya/Tarif; 5) Produk Spesifikasi jenis pelayanan; 6) Kompetensi pelaksana; 7) Perilaku pelaksana; 8) Penanganan Pengaduan,

Saran dan Masukan; dan 9) Sarana dan Prasarana (Rian, 2018).

Dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan, pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa telah memenuhi 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, namun masih terdapat unsur yang belum optimal. Adapun data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa pada periode Maret-Juni 2022 yang diperoleh adalah sebagai berikut:

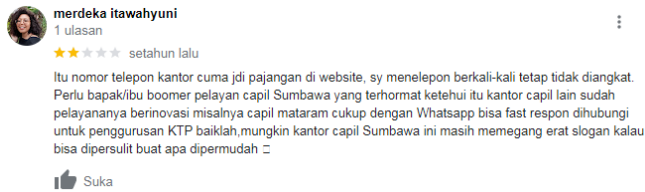
Table 2. Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan

No	Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	3,38
2	Prosedur	3,35
3	Waktu pelayanan	3,48
4	Biaya/tarif	3,20
5	Produk layanan	3,38
6	Kompetensi pelaksanaan	3,53
7	Perilaku pelaksanaan	3,28
8	Penanganan Pengaduan	3,15
9	Sarana dan Prasarana	3,50

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumbawa, 2022

Berdasarkan data tabel 2, maka dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat pada dasarnya telah dapat dikatakan baik pada skala 1-4. Nilai tertinggi sebesar 3,50 pada sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Adapun nilai terendah terletak pada pelayanan penanganan pengaduan sebesar 3,15. Hal ini dapat dipahami bahwa dalam praktiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan dalam hal penanganan pengaduan kepada masyarakat dengan baik. Adapun permasalahan yang ditemukan di lapangan yaitu sebagai berikut :

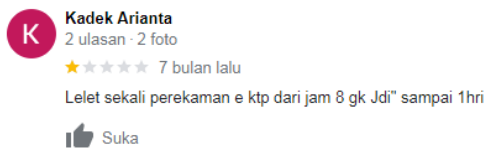
1. Kurangnya respon dalam menangani pelayanan kepada masyarakat melalui daring. Hal ini diketahui dari ulasan yang diberikan masyarakat pada fitur ulasan Google Maps, seperti yang terlihat di Gambar 1:



Gambar 1. Ulasan Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Dari gambar diatas terlihat bahwa ada ketidakpuasan yang didapatkan oleh pemohon pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP) yang peneliti asumsikan bahwa yang bersangkutan memiliki keterbatasan untuk pengurusan KTP secara langsung sehingga memilih langkah untuk melakukan pengurusan melalui daring dengan cara menelepon kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tetapi tidak mendapatkan respon.

2. Ketidak sesuaian dalam pengurusan KTP. Hal ini dapat dilihat ulasan yang diberikan masyarakat pada fitur ulasan Google Maps, seperti yang terlihat di Gambar 1.2:



Gambar 2. Ulasan Bagian Pelayanan Pembuatan KTP

Dari Gambar 1 dan Gambar 2 dapat diketahui bahwa pelayanan perekaman KTP yang menghabiskan waktu lama. Pada ulasan tersebut yang bersangkutan mengeluhkan terkait pelayanan perekaman KTP yang lebih dari 8 jam, bahkan hingga 1 hari.

Melihat dari fenomena permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa".

B. LANDASAN TEORI Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak akan pernah terlepas dari masalah yang menyangkut

hajat hidup orang banyak. Banyak ahli yang berpendapat mengenai pelayanan publik ini, diantaranya Dwiyanto (2008: 136), ia mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah: "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya".

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik adalah hal penting yang sangat harus diperhatikan dalam kegiatan pelayanan publik. Sinambela (2011:6) mengemukakan bahwa "kualitas banyak memiliki defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan estetika, dan sebagainya. Adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan."

Konsep Efektivitas

Menurut Steers (1985:87), mengemukakan bahwa efektivitas adalah "Jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaanya".

Kepuasan Masyarakat

Sebuah kualitas dalam pelayanan dapat ditinjau dari kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dalam upaya mencapai kepuasan masyarakat yang baik, instansi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Taufiqurokhman dan Satispi (2018:184-185), yaitu "merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan

penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkan. Karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi ke depannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain”.

C. METODE

Metode penelitian yang digunakan penulis untuk menemukan dan mendapatkan jawaban untuk masalah yang di teliti adalah metode penelitian

deskriptif dan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Sumbawa dengan jumlah sampel 100 orang masyarakat Kabupaten Sumbawa. Berdasarkan sumber dan jenis data yang dihimpun, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan observasi, angket (kuesioner), dan studi kepustakaan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Signifikan Parameter Individual (uji statistik t)

Pengujian secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui kekuatan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Apakah variabel independen dapat berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 1. Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	5.499	1.042		5.279	.000
	Kualitas Pelayanan	.605	.055	.702	11.019	.000
	Efektivitas	.586	.148	.252	3.948	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023

a. Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan dari data tabel perhitungan diatas didapatkan hasil t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 11,019. Taraf kesalahan 5% atau 0,05 dan $db = (n-1) db = 100-1 = 99$. Nilai t_{hitung} tersebut dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,98. Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} dimana Nilai $t_{hitung} 11,019 > t_{tabel} 1,98$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Hasil ini sesuai dengan dugaan awal (hipotesis), bahwa semakin meningkat Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Masyarakat akan semakin meningkat pula.

b. Pengujian Pengaruh Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan dari data tabel perhitungan diatas didapatkan hasil t_{hitung} variabel Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 3,948. Taraf kesalahan 5% atau 0,05 dan $db = (n-1) db = 100-1 = 99$. Nilai t_{hitung} tersebut dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,98. Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} dimana Nilai $t_{hitung} 3,948 > t_{tabel} 1,98$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Hasil ini sesuai dengan dugaan awal (hipotesis), bahwa semakin meningkat Efektivitas maka Kepuasan Masyarakat akan semakin meningkat pula.
Hasil Pengujian Signifikan Keseluruhan (uji statistik F)

Uji f bertujuan untuk mengetahui kuatnya pengaruh hubungan dua variabel atau lebih secara bersama-sama dengan variabel lainnya dengan rumus F_{hitung} kemudian dibandingkan dengan F_{tabel} . Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Efektivitas (X_2) sedangkan

variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Masyarakat (Y).

Data yang digunakan untuk perhitungan uji F selanjutnya dimasukan dan dihitung melalui *software* SPSS 26. Adapun hasil perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1051.793	2	525.896	208.172	.000 ^b
	Residual	245.047	97	2.526		
	Total	1296.840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Efektivitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023

Berdasarkan dari data tabel perhitungan diatas didapatkan hasil F_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 208,172. Taraf kesalahan 5% atau 0,05 dan pada db pembilang = k dan db penyebut = $(n - k - 1) = 100 - 2 - 1 = 97$. Nilai F_{hitung} tersebut dibandingkan dengan nilai F_{tabel} tersebut diperoleh angka F_{tabel} sebesar 3,09.

Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} dimana Nilai F_{hitung} 208,172 > F_{tabel} 3,09 dapat diketahui bahwa hipotesis ini dapat diterima karena $F_{hitung} > F_{tabel}$. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Hasil ini sesuai dengan dugaan awal (hipotesis), bahwa semakin meningkat Kualitas Pelayanan dan Efektivitas maka Kepuasan Masyarakat akan semakin meningkat pula.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk memberikan bukti empiris pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas terhadap Kepuasan Masyarakat. Setelah estimasi model regresi linear berganda dilakukan dan telah memenuhi uji asumsi klasik yang disyaratkan dengan nilai parameter yang ada serta uji kelayakan model antara lain uji signifikansi keseluruhan (uji statistik F),

uji signifikan parameter individual (uji statistik t) dan uji koefisien determinasi yang mampu menjelaskan pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Efektivitas dan Kepuasan Masyarakat) terhadap Kepuasan Masyarakat, maka akan dilakukan uji hipotesis yang akan diuraikan dibawah ini:

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan uji t didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t_{hitung} 11,019 > t_{tabel} 1,98 dan nilai sig. 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi layanan administrasi kependudukan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Faktor-faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut antara lain ketersediaan dan aksesibilitas aplikasi, kecepatan dan efisiensi dalam penanganan permohonan, akurasi dan keamanan data, serta kemudahan komunikasi antara pengguna dan petugas. Untuk menilai kualitas pelayanan aplikasi tersebut, dapat melihat ulasan masyarakat yang telah menggunakannya serta

menghubungi langsung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa untuk mendapatkan informasi terkini mengenai tingkat kepuasan masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Sinambela (2011:6) mengemukakan bahwa "kualitas banyak memiliki defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan estetika, dan sebagainya. Adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan." Selaras dengan Sinambela, Hayat (2017: 69) pun menjelaskan bahwa "kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten. Kualitas pelayanan juga harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif (Hidayanti, 2014: 2).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azahraty dan Periyadi (2018) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Murung Raya kepada masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Hasil perhitungan statistik dalam penelitian Bahrudin dan Irmadiani (2022) diperoleh koefisiensi korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar

0.675 yang berarti pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan sistem informasi dokumen online kependudukan (si d'nok) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.

Sehingga dapat terbukti bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Hasil ini sesuai dengan dugaan awal (hipotesis), bahwa semakin meningkat Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Masyarakat akan semakin meningkat pula.

Pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan uji t didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Hal tersebut dibuktikan dengan Nilai $t_{hitung} 3,948 > t_{tabel} 1,98$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan uji t didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Hal tersebut dibuktikan dengan Nilai $t_{hitung} 3,948 > t_{tabel} 1,98$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Efektivitas pelayanan aplikasi layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, beberapa faktor perlu diperhatikan. Pertama, aplikasi harus memiliki fungsionalitas yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pengajuan dokumen, dan pembaruan data. Selain itu, kelancaran proses dalam aplikasi juga sangat penting, di mana masyarakat dapat dengan mudah memahami dan melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan. Kecepatan dan responsifitas pelayanan juga berkontribusi pada efektivitas aplikasi, di mana pengguna

akan merasa puas jika mendapatkan respons yang cepat terhadap permohonan atau pertanyaan yang mereka ajukan. Terakhir, dukungan teknis dan bantuan yang disediakan dalam aplikasi juga membantu meningkatkan efektivitas pelayanan. Melalui panduan penggunaan, FAQ, dan pusat kontak yang mudah diakses, masyarakat dapat memperoleh bantuan yang mereka butuhkan. Evaluasi terhadap efektivitas pelayanan aplikasi dapat melibatkan pengguna aplikasi dan melakukan evaluasi internal oleh Dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai kepuasan masyarakat yang lebih baik.

Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Steers (1985:87), mengemukakan bahwa efektivitas adalah “jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”. Georgoplous dan Tannenbaum dalam (Steers,1999:50) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan “Ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”. Purwanto, Krisdasakti dan Elu (2009:31) mengemukakan efektivitas adalah “sebagai kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan secara efisien dengan sumber daya yang tersedia”. Sedarmayanti (2012:59), Menyatakan bahwa “efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai”.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasibah, dan Anadza (2022), efektivitas program aplikasi Poedak dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik secara umum sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif.

Sehingga dapat terbukti bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Hasil ini sesuai dengan dugaan awal (hipotesis), bahwa semakin meningkat Efektivitas maka Kepuasan Masyarakat akan semakin meningkat pula.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil dari uji F diperoleh nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} dimana Nilai F_{hitung} 208,172 > F_{tabel} 3,09 dapat diketahui bahwa hipotesis ini dapat diterima karena $F_{hitung} > F_{tabel}$. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Hasil ini sesuai dengan dugaan awal (hipotesis), bahwa semakin meningkat Kualitas Pelayanan dan Efektivitas maka Kepuasan Masyarakat akan semakin meningkat pula.

Selanjutnya besarnya angka koefisien determinasi (R square) adalah 0,811 atau sama dengan 81,1%. Maka dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Efektivitas terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 81,1%. Sedangkan sisanya (100% - 81,1% = 12,9%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Adapun hasil R Square yang didapatkan dalam penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 4.18 :

Tabel 3. Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu

Nama dan Tahun	Judul	Hasil
Lestari, S., & Rani, D. (2020).	Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah.	Nilai Adjusted R Square (koefisien determinan) sebesar 0,69 yang artinya pengaruh variabel Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 69,6%.
Ridwan, A. M., Razak, M., & Syarifuddin, S. (2022).	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektifitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.	Nilai koefisien determinasi(R-square) sebesar 0,761. Nilai tersebut dapat menjelaskan bahwa X1, X2, dan X3 mampu mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) Kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare. secara simultan atau bersama-sama sebesar 76,1%, dan sisanya sebesar 23,9 %dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model regresi yang digunakan

Sehingga dapat terbukti bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil ini sesuai dengan dugaan awal (hipotesis), bahwa semakin meningkat Kualitas Pelayanan dan Efektivitas maka Kepuasan Masyarakat akan semakin meningkat pula.

D. PENUTUP

Berdasarkan dari hasil penelitian, pembahasan dan teknik analisis data yang peneliti lakukan mengenai Kualitas Pelayanan dan Efektivitas terhadap Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Sumbawa, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis data yang didapat pada uji t Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} lebih besar daripada T_{tabel} . Maka secara parsial, Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan membentuk Kepuasan Masyarakat (Y) dilihat dari perolehan nilai uji t dimana Nilai $t_{hitung} 11,019 > t_{tabel} 1,98$.
2. Hasil analisis data yang didapat pada uji t Efektivitas (X_2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} lebih besar daripada T_{tabel} . Maka secara parsial, Efektivitas (X_2) berpengaruh

signifikan membentuk Kepuasan Masyarakat (Y) dilihat dari perolehan nilai uji t dimana Nilai $t_{hitung} 3,948 > t_{tabel} 1,98$.

3. Hasil analisis data yang didapat pada uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} dimana Nilai $F_{hitung} 208,172 > F_{tabel} 3,09$ dapat diketahui bahwa hipotesis ini dapat diterima karena $F_{hitung} > F_{tabel}$. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Efektivitas (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Disdukcapil Kabupaten Sumbawa.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran pada Disdukcapil Kabupaten Sumbawa, yang dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Adapun saran yang diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Karena Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Identifikasi area yang perlu diperbaiki, seperti peningkatan aksesibilitas aplikasi, peningkatan kecepatan proses, dan perbaikan dalam akurasi dan keamanan data. Melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk

memberikan pelayanan yang lebih baik juga dapat menjadi strategi yang efektif.

2. Efektivitas (X_2) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dalam hal ini, fokus pada peningkatan efektivitas aplikasi layanan administrasi kependudukan. Perhatikan kembali fungsionalitas aplikasi, pastikan fitur-fitur yang disediakan memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, terus tingkatkan kelancaran proses, kecepatan respons, dan dukungan teknis yang disediakan kepada pengguna aplikasi.
3. Meskipun penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Efektivitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), penting untuk terus melakukan evaluasi dan tinjau ulang terhadap pelayanan dan aplikasi yang ada. Lakukan survei kepuasan secara berkala, dapatkan umpan balik dari pengguna, dan identifikasi area yang masih perlu perbaikan. Dengan mempertahankan komunikasi yang baik dengan masyarakat dan melakukan perbaikan yang diperlukan, Pihak Disdukcapil dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Selain melakukan perbaikan internal, penting juga untuk melakukan promosi dan edukasi kepada masyarakat mengenai aplikasi layanan administrasi kependudukan yang ada. Informasikan fitur-fitur, manfaat, dan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Dengan meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat, lebih banyak orang dapat memanfaatkan aplikasi dengan baik dan meningkatkan kepuasan mereka.

DAFTAR RUJUKAN

- Azahraty, A., & Periyadi, P. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2).
- Bahrudin, A., & Irmadiani, N. D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nok) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 553-564.
- Dwiyanto, Agus, (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibah, I., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027-1040.
- Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Kurniawan, B., Sihombing, M., & Ridho, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara. *PERSPEKTIF*, 12(2), 526-541.
- Lestari, S., & Rani, D. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah. *Journal Of Economic Science (JECS)*, 6(2), 100-114.
- Naiborhu, M. S. V. (2020). Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Ktp-EI Di Kecamatan Medan Timur.

- Partiwi, S. (2020). Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis*, 4(1), 12-24.
- Pratama, M. A. A., Jeddawi, M., & Lukman, S. (2020). Penerapan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(2), 365-386.
- Purwanto, Agus Joko. Krisdasakti, Sri Wahyu & Elu, Wilfridus B. (2009). Teori Organisasi. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Rian, A. (2018). *Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Ridwan, A. M., Razak, M., & Syarifuddin, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektifitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare. *Nobel Management Review*, 3(3), 452-464.
- Sedarmayanti. (2012). *Manajemen dan Komponen Terkait Lainnya*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, dkk, (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Steers, Richard.M.(1999). *Efektivitas Organisasi Kaidah Peri Laku (Alih Bahasa Magdalena)*. Jakarta: Erlangga
- Taufiqurokhman, A & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: UMJ PRESS
- Widibudiarti, L. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945).