

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju**

**Syahrani<sup>1</sup> Hasbullah<sup>2</sup> Junaeda<sup>3</sup>**

*<sup>1, 2, 3.</sup> Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju*

### **Abstract**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel promosi dan harga terhadap keputusan pembelian motor scoopy pada dealer honda astra cabang mamuju. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan Kualitas pelayanan di bidang pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju (Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan. Dan Empati) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 71,3%. Variabel ketanggapan dalam faktor kualitas layanan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di bidang pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan dengan variabel lainnya, dimana Ketanggapan sebesar 4.606, kemudian Jaminan sebesar 4.593, Empati sebesar 4.275, Bukti fisik sebesar 2.594, dan terendah Kehandalan sebesar 2.315

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Dinas Kependudukan.*

Copyright (c) 2023 Syahrani, Et.All.

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [syahrani290697@gmail.com](mailto:syahrani290697@gmail.com) [hasquraisy@gmail.com](mailto:hasquraisy@gmail.com) [junaedaedha208@gmail.com](mailto:junaedaedha208@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas proyek, pelayanan, dan/atau pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Menurut Wasistino dalam Hardiansyah (2011:11), pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, kelompok swasta yang mewakili pemerintah, atau kelompok swasta dalam masyarakat, dibayar atau tidak dibayar, untuk memenuhi kebutuhan dana atau manfaat bagimasyarakat. Salah satu jenis pelayanan publik yang menjadi kewajiban pemerintah dan memiliki peran strategis adalah pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelayanan publik di bidang kependudukan antara lain Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNI), Penerbitan Akta Kelahiran, Penerbitan Akta Kematian, Penerbitan Akta Perkawinan, Kutipan Akta Pengesahan Anak, Kutipan Akta Pengangkatan Anak, Kutipan Akta Pengakuan Anak, Pencatatan Perubahan Status Pewarganegaraan, Pencatatan Perubahan Nama, Pencatatan Peristiwa Penting lainnya, Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan KTP-el. Semua dokumen ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari dalam melengkapi dokumen-dokumen pribadi yang menjadi berkas utama dalam pelayanan administrasi lainnya. Dalam rangka meningkatkan kualitas

pelayanan publik, termasuk pelayanan kependudukan, pemerintah telah mengeluarkan peraturan terkait. Peraturan-peraturan tersebut adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Sebagai salah satu daerah otonom di Indonesia, Kabupaten Mamuju juga memberikan pelayanan publik kepada warganya. Meskipun Kabupaten Mamuju merupakan ibukota Provinsi Sulawesi Barat, Kabupaten Mamuju juga memiliki penduduk dari 11 kecamatan dan 103 desa berdasarkan fitur geografis kabupaten tersebut. Menurut Penanggung Jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, setiap hari ada sekitar 120 orang yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus baik perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK), 50 - 70 orang mengurus data kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan lain-lain. Berdasarkan letak geografis 7 ruas jalan yang memberikan pelayanan publik terpusat di perkotaan dan jarak dari desa terluar sekitar 100 kilometer dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju. Selain itu, penduduk Mamuju juga memiliki tingkat pendidikan yang beragam dari yang paling tinggi hingga yang paling rendah. Berbagai situasi yang terjadi di daerah ini tentu membuat dinamika pelayanan publik di daerah ini layak untuk dieksplorasi lebih lanjut.

Pemerintah Kabupaten Mamuju berpedoman pada Peraturan Daerah pasal 1 di bidang pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Kependudukan dan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 Nomor 5 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan tersebut bertujuan untuk membenahi Pemerintahan kabupaten Mamuju guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Selain peraturan daerah, pelayanan kependudukan juga didukung oleh sarana dan prasarana yang dapat meningkatkan pelayanan masyarakat. Pelayanan kependudukan menggunakan sistem informasi yaitu SIAK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan). Meski telah dirumuskan aturan yang jelas sebagai pedoman pelayanan publik, dan sarana prasarana juga dilengkapi, namun nyatanya masyarakat Kabupaten Mamuju masih menganggap aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju masih kurang dalam pelayanan publik hingga saat ini.

Pada Tahun 2018, dengan capaian yang kurang maksimal pendataan kependudukan dalam perekaman KTP-el di kabupaten Mamuju, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju melakukan Program "Jemput Bola" dengan mengagendakan atau melakukan penjadwalan tiap kecamatan dan desa dengan mengirimkan surat pembertahuan kepada perangkat Kecamatan dan Desa agar masyarakatnya melakukan perekaman *mobile* KTP-el. Dengan adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Catatan Sipil Kabupaten Mamuju, seorang warga bernama Rahmat mengatakan bahwa kami sudah beberapa hari bolak-balik dari rumah untuk mendapatkan kartu keluarga tetapi belum juga mencetaknya.

Pada bulan April 2019 di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kabupaten Mamuju, banyak masyarakat yang bingung dengan pelayanan yang ditawarkan. Kebingungan ini terjadi karena masyarakat tidak dapat menemukan informasi yang lengkap dan mudah dipahami tentang proses atau prosedur yang harus diikuti, karena tidak ada diagram alur pendaftaran dan sangat baik pendatang Mamuju mengurus administrasi. Sangat penting bagi masyarakat untuk mengetahui proses atau proses yang sebenarnya sebelum menggunakan layanan sehingga mereka dapat mengetahui apa yang diharapkan dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk setiap layanan. Tentunya ketika masyarakat bingung dan tidak nyaman dengan pelayanan, masyarakat berpikir untuk menggunakan cara yang tidak sesuai prosedur, seperti menggunakan perantara dalam pengelolaan dan memberikan uang kepada pejabat untuk memudahkan administrasi. Dalam pelayanan administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil ini, kini dipajang informasi administrasi yang mudah dipahami dan diketahui oleh masyarakat sehingga akuntabel dan transparan serta tidak ada pungutan administrasi sepersen pun atau dapat dikatakan semua Gratis.

Dari pengamatan awal atau observasi penulis kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dari aspek bukti fisik, penampilan pegawai memakai seragam dinas yang rapi dan baik, dilengkapi komputerisasi tiap meja kerja, dan ruang tunggu yang dilengkapi nomor antrian. Dari aspek keandalan, pegawai Capil melayani sesuai SOP yang ada dan memahami kebutuhan masyarakat tentang kependudukan dan catatan sipil. Dari aspek daya tanggap, pegawai memberikan respon dengan cepat dan tepat kepada masyarakat yang datang dengan pemberian tanda tiap ruang sesuai alur kedatangan sampai penerimaan berkas. Dari aspek jaminan, data kependudukan dan catatan sipil masyarakat Mamuju dijamin dalam Sistem Administrasi kependudukan yang langsung terkoneksi dengan data Pusat, sehingga masyarakat pindah/datang dapat diketahui dan diterima data kependudukannya. Dari aspek empati, dengan slogam melayani sepenuh hati, pegawai memberikan pelayanan yang baik dan memahi keluhan/masalah masyarakat serta tidak deskriminatif kepada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan realita dan penjelasan diatas merupakan suatu hal yang menarik bagi peneliti ingin mengembangkan lebih jauh mengenai: Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, Variable manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan yakni dengan menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian seluruh masyarakat Mamuju yang melakukan administrasi dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kab. Mamuju dengan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terbatas, sampel yang digunakan dengan teknik *Probability Sampling*, dan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan metode

Chocran dengan jumlah sampel 60 responden. Rumus yang dalam penelitian ini menggunakan, uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, dan Uji F.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Dekripsi Identitas Responden

Responden yang melakukan pengisian kuesioner penelitian merupakan masyarakat Mamuju yang melakukan administrasi dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kab. Mamuju sebanyak 60 responden yang diuraikan menurut jenis kelamin, menurut usia, pendidikan terakhir, sebagai berikut:

**Table 1. Data Demografi**

Variable	Measurement	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	38	63.0
	Perempuan	22	37.0
Menurut Usia	21 s/d 30 Tahun	12	20.0
	31 s/d 40 Tahun	35	58.0
	41 s/d 50 Tahun	9	15.0
	51 > Tahun	4	7.0
Jenjang Pendidikan	SD	3	5.0
	SMP	7	12.0
	SMA	29	48.0
	Diploma	10	17.0
	S1	10	17.0
	S2	1	2.0

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2023.

Berdasarkan tabel 1, deskriptif jenis kelamin responden, dari 60 orang responden, yang merupakan responden terbanyak adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 63 % dibandingkan responden jenis kelamin perempuan hanya 37 %. Ini disebabkan karena kebanyakan masyarakat datang dari luar kota Mamuju. Berdasarkan deskriptif usia responden, menunjukkan bahwa dari 60 responden, kebanyakan responden berada pada klasifikasi umur 31 s.d 40 tahun, dengan jumlah persentase sebesar 58 %. Dan klasifikasi umur 51 tahun keatas merupakan penyumbang responden terkecil, dengan persentase sebesar 7 %. Berdasarkan deskriptif jenjang pendidikan responden, menunjukkan dari 60 responden, kebanyakan responden dalam penelitian ini berada pada klasifikasi pendidikan terakhir SMA (Sekolah Menengah Atas) dengan persentase sebesar 48 %. Sedangkan persentase responden terkecil yaitu sebesar 2 % berasal dari klasifikasi responden dengan pendidikan terakhir S2.

### B. Pengujian Kualitas Data Penelitian

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan *Pearson Correlation* ( $r_{hitung}$ ) dengan *Product Moment* ( $r_{tabel}$ ), tingkat signifikansi yang digunakan penelitian ini 0,05.  $r_{hitung}$  dilihat dari *Output Pearson Correlation* dari SPSS,  $r_{tabel}$  dilihat dari tabel distribusi r, namun yang harus diketahui terlebih dahulu adalah derajat kebebasan atau *Degree off Freedom* lalu dikombinasikan dengan tingkat signifikansi penelitian yang digunakan. Adapun hasil uji validitas instrumen penelitian:

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

Item	Pearson Correlation	r Tabel	Keterangan
------	---------------------	---------	------------

X <sub>1.1</sub>	0,791	0,2144	Valid
X <sub>1.2</sub>	0,730	0,2144	Valid
X <sub>1.3</sub>	0,773	0,2144	Valid
X <sub>1.4</sub>	0,768	0,2144	Valid
X <sub>2.1</sub>	0,780	0,2144	Valid
X <sub>2.2</sub>	0,736	0,2144	Valid
X <sub>2.3</sub>	0,805	0,2144	Valid
X <sub>2.4</sub>	0,789	0,2144	Valid
X <sub>3.1</sub>	0,743	0,2144	Valid
X <sub>3.2</sub>	0,664	0,2144	Valid
X <sub>3.3</sub>	0,761	0,2144	Valid
X <sub>3.4</sub>	0,783	0,2144	Valid
X <sub>4.1</sub>	0,749	0,2144	Valid
X <sub>4.2</sub>	0,631	0,2144	Valid
X <sub>4.3</sub>	0,849	0,2144	Valid
X <sub>4.4</sub>	0,812	0,2144	Valid
X <sub>3.1</sub>	0,813	0,2144	Valid
X <sub>3.2</sub>	0,831	0,2144	Valid
X <sub>3.3</sub>	0,847	0,2144	Valid
X <sub>3.4</sub>	0,842	0,2144	Valid
Y1	0,663	0,2144	Valid
Y2	0,663	0,2144	Valid
Y3	0,795	0,2144	Valid
Y4	0,769	0,2144	Valid

Sumber : *Data Primer Setelah Diolah, 2023.*

Merujuk hasil pengujian validitas instrumen penelitian pada tabel 2, disimpulkan Promosi pernyataan 1 dengan nilai 0,317, pernyataan 2 dengan nilai 0,651 pernyataan 3 dengan nilai 0,321, dan pernyataan 4 dengan nilai 0,221. Harga pernyataan 1 dengan nilai 0,381, pernyataan 2 dengan nilai 0,662, pernyataan 3 dengan nilai 0,382 dan pernyataan 4 0342. dimana masing - masing variabel pernyataan adalah valid karena nilai rhitung > rtabel. Keputusan Pembelian pernyataan 1 dengan nilai 0,445, pernyataan 2 dengan nilai 0,689, pernyataan 3 dengan nilai 0,418 dan pernyataan 4 0,364 dimana masing-masing variabel pernyataan adalah valid karena nilai rhitung > rtabel.

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas variabel penelitian dilakukan untuk memastikan konsistensi pernyataan dalam tiap butir indikator variabel yang diajukan dalam kuesioner. Suatu angket atau kuesioner dikatakan reliabel, konsisten atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun hasil uji reliabilitas variabel penelitian:

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.817	.810	24

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2023.

Hasil pengujian reliabilitas tabel 3 menunjukkan semua instrumen dikatakan reliabel karena nilai koefisien alpha Cronbach yang diperoleh lebih besar dari 0,6 ( $\alpha \geq 0,6$ ). Dengan demikian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini cukup handal dalam mengukur persepsi responden terhadap variabel yang diteliti.

Selanjutnya dilakukan pengujian variabel terikat pada regresi ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y) sedangkan variabel bebasnya adalah variabel bukti fisik (X<sub>1</sub>), Keandalan (X<sub>2</sub>), Ketanggapan (X<sub>3</sub>) dan Jaminan (X<sub>4</sub>). Empati (X<sub>5</sub>). Uraian hasil pengolahan data persamaan regresi linear berganda pada penelitian sebagai berikut:

**Tabel 4. Output Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.485	1.905		2.354	.021
X1.TOTAL	.125	.075	.113	2.315	.001
X2.TOTAL	.191	.063	.117	2.594	.001
X3.TOTAL	.449	.054	.360	4.606	.000
X4.TOTAL	.403	.061	.404	4.593	.000
X5.TOTAL	.426	.064	.317	4.275	.000

Sumber : Data Primer Setelah Diolah Menggunakan SPSS Tahun 2023.

Hasil pengolahan dan komputerisasi menunjukkan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 4,485 + 0,125 (X_1) + 0,191 (X_2) + 0,449 (X_3) + 0,403 (X_4) + 0,426 (X_5)$$

Dari hasil persamaan regresi linear berganda tersebut, di interpretasikan sebagai berikut:

1. a = 4,485 artinya jika X<sub>1</sub> =X<sub>2</sub> Keandalan=X<sub>3</sub> Ketanggapan=X<sub>4</sub> Jaminan=X<sub>5</sub> Empati=0, maka Kepuasan Masyarakat responden sebesar 4,485.
2. b<sub>1</sub> = 0,125 menunjukkan bahwa jika variabel bukti fisik (X<sub>1</sub>) meningkat sebesar 1%, maka tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju akan meningkat sebesar 0,125 dengan asumsi X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub> dan X<sub>5</sub> konstan.
3. b<sub>2</sub> = 0,191 menunjukkan bahwa jika variabel Keandalan (X<sub>2</sub>) meningkat sebesar 1%, maka tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Mamuju akan meningkat sebesar 0,191 dengan asumsi  $X_1$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$  konstan.

4.  $b_3 = 0,449$  menunjukkan bahwa jika variabel Ketanggapan ( $X_3$ ) meningkat sebesar 1%, maka tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju akan meningkat sebesar 0,449 dengan asumsi  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_4$  dan  $X_5$  konstan.
5.  $b_4 = 0,403$  menunjukkan bahwa jika variabel Jaminan ( $X_4$ ) meningkat sebesar 1%, maka tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju akan meningkat sebesar 0,403 dengan asumsi  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $X_5$  konstan.
6.  $b_5 = 0,426$  menunjukkan bahwa jika variabel Empati ( $X_5$ ) meningkat sebesar 1%, maka tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju akan meningkat sebesar 0,125 dengan asumsi  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $X_4$  konstan.

### C. Pembahasan

#### *Pengaruh variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )*

Variabel Bukti Fisik dengan  $t_{hitung} (2,315) > t_{tabel} (1,673)$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh nyata antara variabel Bukti Fisik dengan kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju. Di samping itu, nilai probabiliti  $0,001 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju.

#### *Pengaruh variabel Keandalan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )*

Variabel Keandalan dengan  $t_{hitung} (2,594) > t_{tabel} (1,673)$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh nyata antara variabel Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju. Di samping itu, nilai probabiliti  $0,001 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel Keandalan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju.

#### *Pengaruh variabel Ketanggapan ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )*

Variabel Ketanggapan dengan  $t_{hitung} (4,606) > t_{tabel} (1,673)$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh nyata antara variabel Ketanggapan terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju. Di samping itu, nilai probabiliti  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel Ketanggapan ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju.

#### *Pengaruh variabel Jaminan ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )*

Variabel Jaminan dengan  $t_{hitung} (4,275) > t_{tabel} (1,673)$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh nyata antara variabel Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju. Di samping itu, nilai probabiliti  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel Jaminan

(X<sub>4</sub>) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju.

#### ***Pengaruh variabel Empati (X<sub>5</sub>) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)***

Variabel Empati dengan  $t_{hitung} (4,593) > t_{tabel} (1,673)$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh nyata antara variabel Empati terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju. Di samping itu, nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel Empati (X<sub>5</sub>) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Dari hasil perhitungan tersebut, dapat dilihat bahwa variabel *Responsiveness (Ketanggapan)* merupakan variabel yang memiliki nilai  $t_{hitung}$  yang paling besar, yakni 4,606. Hal ini menunjukkan bahwa diantara variabel-variabel Kualitas layanan yaitu *Tangibles (bukti fisik)*, *Realibility (Kehandalan)*, *Responsiveness (Ketanggapan)*, *Assurance (Jaminan)*, *Emphaty (Empati)* dan **variabel *Responsiveness (Ketanggapan)*** merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis melekatkan sebagaimana teori tentang penilaian responden dalam hal bagaimana pelayanan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat responden. Pihak pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju perlu lebih meningkatkan kreatifitas dan kualitas pesan layanan dalam upaya memperoleh penilaian baik dari responden serta memupuk dan memberi pengertian tentang produk sebagaimana yang dibutuhkan oleh responden. Tentu menjadi suatu nilai lebih ketika kepercayaan dan kepuasan responden terhadap produk turut membangun etiket baik dari responden dalam membantu mempromosikan layanan dan mengatasi prasangka buruk pada responden terhadap layanan yang ditawarkan. Maka, dalam hal yang lebih luas dalam kehidupan masyarakat perusahaan turut bertanggung jawab dalam mendidik responden tidak hanya untuk menggunakan layanan yang disajikan pada iklan tetapi memberikan pencerahan dan pendidikan terhadap responden atau masyarakat secara umum.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka sebagai kesimpulan dan hasil penelitian diperoleh: Kualitas pelayanan di bidang pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju (Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan. Dan Empati) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 71,3%. Variabel ketanggapan dalam faktor kualitas layanan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di bidang pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju dibandingkan dengan variabel lainnya, dimana Ketanggapan sebesar 4.606, kemudian Jaminan sebesar 4.593, Empati sebesar 4.275, Bukti fisik sebesar 2.594, dan terendah Kehandalan sebesar 2.315

Beberapa saran yang dapat diajukan berkaitan dengan simpulan yaitu: Sebaiknya Hasil KTP yang rapih dan cepat proses pelayanan yang tidak berpelit-belit, Sebaiknya Pegawai tanggap dalam menjalankan pekerjaan, Meskipun variabel Ketanggapan adalah variabel yang paling dominan tapi tanggapan responden untuk Pegawai cepat dalam menyelesaikan pekerjaan perlu lebih diperhatikan, baik tupoksi dan waktu penyelesaian pelayanan ditingkatkan lagi.

### **Referensi :**

- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Damanik, Ephani Anggara. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*, Jurnal.
- J.B. Kristiadi. 2010. *Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Di Direktorat Sumber Daya Manusia pada PT. Pelabuhan Indonesia IV Makassar*. Jurnal.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada Radar Banten.
- Yusuf Amuri 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Pranadamedia Group