

The Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction at the Batam City Population and Civil Registration Office

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam

Umi Nadia Kartika^{1*}, Mauli Siagian²

Universitas Putera Batam^{1,2}

Pb160910436@upbatam.ac.id, maulisgn@gmail.com²

*Corresponding Author

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on community satisfaction, to determine the effect of employee performance on community satisfaction, to determine the effect of service quality and employee performance to simultaneously affect community satisfaction in DISDUK CAPIL Batam City. This study uses quantitative research with causality research design. The results showed that the quality of service had a partial positive and significant effect on community satisfaction at the Batam City Population and Civil Registration Office. Partial employee performance has a positive and significant effect on community satisfaction at the Batam City Population and Civil Registration Office. Service quality and employee performance simultaneously have a positive and significant effect on community satisfaction at the Batam City Population and Civil Registration Office.

Keywords : Service Quality, Employee Performance, Community Satisfaction

1. Pendahuluan

Pelaksanaan cita-cita bangsa dan melaksanakan tujuan suatu negara telah tertulis didalam pembukaan undang-undang tahun 1945, penting untuk dibangun aparatur negara yang memiliki rasa profesional, kejujuran, dan bebas dari campur tangan politik sehingga tidak dipungut biaya, serta mampu memberikan pelayanan publik kepada rakyat dan menjalankan fungsinya sebagai bagian dari persatuan dan kesatuan bangsa sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (UUD RI No.5/14).

Pembentukan tata kelola aparatur negara tidak didasarkan pada kompetensi dan kompetensi yang dipersyaratkan instansi serta berpedoman pada kompetensi yang sesuai dengan tata kelola yang baik dalam perekrutan, ketenagakerjaan, pelantikan dan promosi jabatan, Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, merupakan tanggung jawab aparat untuk menjelaskan perkembangan suatu negara, perkembangan dan perhitungan kapabilitasnya, kinerja dan prinsipnya. (UUD RI No.5/14).

Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan Negara itu berkewajiban mengayomi, melindungi, melayani semua warganya, supaya kebutuhan dasarnya terpenuhi. Kebutuhan dasar masyarakat serta pemenuhan hak-hak sipil merupakan yang diutamakan oleh Negara. Suatu instansi dituntut untuk menawarkan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang sudah ditetapkan oleh instansi.

Dengan demikian suatu pelayanan menyangkut seluruh kepentingan hajat hidup orang banyak. Seluruh institusi yang bertugas sebagai pemberi layanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanannya seperti membuat prosedur pelayanan yang sederhana agar pelayanan mudah dipahami dan efektif bagi masyarakat (Putra & Henry Restu, 2022). Dalam menjalankan tugasnya, pemberi layanan publik harus menjalankan tugasnya dengan sangat baik, agar masyarakat merasa puas dengan kinerja pelayanan dalam memberikan berbagai macam kebutuhan masyarakat.

Dalam sebuah instansi/perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tersebut kepada masyarakat/pelanggan perlu adanya cara memberikan kualitas jasa yang baik kepada masyarakat/pelanggan. dalam menilai kinerja publik dapat dengan cara mengevaluasi kinerja aktualnya dan kinerja potensialnya atau dengan mengukur seberapa besar gap atau kesenjangan antara pelayanan yang harus diberikan dengan persepsi atas pelayanan yang diterima pengguna. (Sunarmi & Sardjijo, 2022). demikian semakin kecil gap yang ditimbulkan antara kinerja potensial dan aktualnya maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis dimana perusahaan menginginkan karyawannya untuk berprestasi dengan baik guna mencapai hasil yang memuaskan. Tujuan mudah dicapai ketika karyawan bekerja dengan baik. Pernyataan tersebut dikuatkan oleh (Toni & Siagian, 2021) bahwa jika seorang pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya, kinerja atau pekerjaan itu sendiri merupakan hal yang mengacu pada aspek kualitatif dan kuantitatif dari pekerjaan. dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan.

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui penilaian masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat mengukur suatu produk atau layanan yang dilihat dari sudut pandang pelanggan (masyarakat). Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui penilaian masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat mengukur suatu produk atau layanan yang dilihat dari sudut pandang masyarakat (Zidan & Abdurrahman, 2022) Kinerja pegawai juga termasuk dari gambaran pekerjaan seorang pegawai yang sudah dilakukan sebelumnya dalam melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pekerjaannya, seperti memberikan pelayanan umum/publik secara baik. (Sunarmi & Sardjijo, 2022) Kinerja pegawai merupakan tolak ukur dan motor penggerak dari kinerja sebuah organisasi/instansi/badan dalam pelayanan kepada masyarakat, kinerja pegawai yang baik akan selalu berpengaruh baik pula pada kinerja organisasi.

Produktivitas adalah hasil kerja yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dengan cara mengatur karyawan atau anggotanya menurut tugas dan kemampuan tertentu guna mencapai tujuan organisasi. Ada hubungan yang jelas antara kinerja individu dan kinerja tim, yang dapat

didefinisikan sebagai kinerja karyawan terbaik yang akan mengarah pada kinerja perusahaan yang lebih baik. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diselesaikan oleh seorang karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja yang baik adalah kinerja tertinggi dalam melaksanakan tugas atau kebijakan seseorang, yang memiliki sistem organisasi dengan standar tersendiri

Menurut (Zidan & Abdurrahman, 2022) Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari sikap ketika mendapatkan hasil yang diperoleh dari kinerja suatu organisasi. Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui penilaian masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat mengukur suatu produk atau layanan yang dilihat dari sudut pandang pelanggan (masyarakat).

Tujuan utama pelayanan ialah memenuhi rasa puas masyarakat, sehingga menghasilkan anggapan yang baik dari masyarakat terhadap instansi pemerintah tersebut. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan yaitu di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam. Memberikan berbagai pelayanan yang diinginkan masyarakat, baik pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), surat kematian, akte kelahiran dan administrasi surat-surat dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan tentunya.

Menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada tahun 2022 untuk jumlah kunjungan penduduk dari bulan Januari diketahui bahwa kunjungan di bulan Januari terdapat 2.732 kunjungan, pada bulan Februari 1.979 kunjungan, pada bulan Maret terdapat 2.349, seterusnya pada bulan April 2.608 kunjungan, pada bulan Mei 2.556, dan pada bulan Juni terdapat 1.976, kunjungan pada bulan Juli terdapat 1.371, pada bulan Agustus terdapat 1.649, pada bulan September terdapat 2.613, bulan berikutnya terdapat 2.227, pada bulan November 2.686 dan pada bulan Desember terdapat 2.646 kunjungan. Data tersebut diatas akan dipergunakan untuk membatasi sampel oleh peneliti.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dilapangan terdapat bahwa didisduk capil batam masalah yang terjadi tidak terlalu banyak, seperti beberapa masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai, pegawai yang kurang ramah melayani masyarakat, sering memanggil dengan suara nada tinggi karena masyarakat tidak mendengar panggilan pegawai tersebut, Pegawai yang lambat melayani masyarakat sehingga mengakibatkan proses pelayanan yang begitu lama, waktu pelayanan terkadang ada yang kurang sesuai dengan SOP yang berlaku.

Dari data SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diketahui durasi waktu pelayanan SOP rata-rata 40 menit 1 SOP. Dengan durasi waktu tersebut dilakukan prosedur mulai dari menerima, membaca, dan memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan pembuatan SOP 1 misalnya, lalu diketik di formulir/blanko, jika tidak lengkap maka dikembalikan dan disuruh lengkapi. Jika lengkap langsung membuat kartu tersebut, jika sudah selesai di arsipkan dan menyerahkan ke pemohon. Tetapi nyatanya praktek dilapangan tidak sedemikian rupa, berdasarkan wawancara dilapangan, seperti pengurusan e-KTp padahal di SOP sudah tertera waktu lamanya pengurusan e-KTP adalah 40 menit, akan tetapi ini malah sampai berhari-hari, berbulan-bulan, bahkan sampai ada yang bertahun lamanya baru selesai e-KTPnya.

Berdasarkan hasil wawancara secara terpisah oleh peneliti dengan penduduk/masyarakat, yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditemukan masalah E-ktP yang booming pada waktunya, masalah ini memang dari

pusatnya karena keterbatasan blanko, setiap kantor dinas hanya dapat beberapa bagian blanko, jadi sikap yang diambil oleh pegawai pelayanan didahulukan orang yang urgent, bukan menurut orang yang sudah terdahulu melakukan pembuatan E-ktp, jadi masyarakat merasa tidak adil dengan keputusan yang seperti ini. Setiap masyarakat yang datang dan menanyakan tentang E-ktp mereka yg masih dalam proses dengan rentang waktu berbulan-bulan bahkan ada yang sampai 1 tahun lamanya, pegawai selalu menjawab tunggu di sms. Tapi ada juga sebagian dari yang sudah siap E-ktp nya tapi tidak di SMS.

2. Tinjauan Pustaka

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020 :85) menyatakan bahwa kualitas berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Menurut (Putra et al., 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan ekspektasi jika ingin mencapai kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan tidak bisa melampaui ekspektasi masyarakat maka dipastikan tidak akan menciptakan kepuasan masyarakat. Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan yang disebutkan oleh beberapa ahli diatas maka kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh seberapa baik perusahaan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam banyak hal untuk menunjukkan seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut (Rahmawati, 2022) kinerja memiliki definisi yaitu saat tercapainya pekerjaan seseorang pegawai apabila dilihat dari kualitas dan kuantitasnya pada saat melakukan tugas serta tanggung jawabnya. Kinerja (performance) seorang pegawai dapat menjadi tolak ukur bagaimana kesanggupan para karyawan dalam memberikan layanan dan memuaskan nasabah. Kinerja (performance) seorang pegawai dapat menjadi tolak ukur bagaimana kesanggupan para karyawan dalam memberikan layanan dan memuaskan nasabah. Oleh karenanya kinerja karyawan ini sangatlah diperlukan.

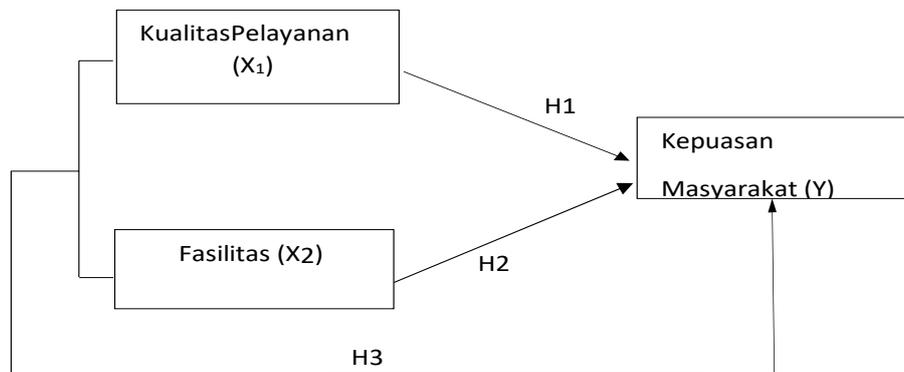
Menurut (Hartono & Siagian, 2020) Kinerja adalah ukuran hasil yang digunakan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan individu dengan mengevaluasi karyawan dalam organisasi dari waktu ke waktu. Organisasi harus selalu berusaha untuk memperkuat kemampuan dan kinerja masa depan mereka, termasuk penghargaan seperti gaji yang lebih tinggi dan promosi sebagai nilai dalam proses penilaian kinerja. Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas dapat disimpulkan, kinerja karyawan merupakan gambaran umum mengenai tingkat pencapaian suatu pelaksanaan kegiatan pelayanan melalui kinerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat (Putra et al., 2022) mengemukakan bahwa, "Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan". Menurut (Wiardi et al., 2022) menyatakan bahwa Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja, produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan masyarakat menurut (Zidan, 2022) Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa

ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan. Berdasarkan pengertian kepuasan menurut beberapa para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan patokan yang sangat penting bagi perusahaan untuk mengukur tingkat produk atau jasa yang diberikan karena jika masyarakat merasa puas maka akan kembali lagi untuk memakai produk atau jasa yang sudah pernah dipakai.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel, variabel bebas (independen variabel) dan variabel terikat (dependent variabel) antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat (Sanusi, 2017 : 14). Sifat dari penelitian ini adalah berupa penelitian replikasi yaitu, penelitian yang mengadopsi variabel dan indikator dari masing-masing variabel dan di dukung oleh objek penelitian dan alat analisis yang digunakan. (Surjaweni, 2017). Sumber data yang dipakai peneliti adalah data primer yang diperoleh melalui survei, wawancara, kuesioner atau angket dan observasi untuk menjawab masalah ataupun tujuan dari penelitian yang dilakukan dan data sekunder yang diperoleh dari data laporan keuangan publikasi perusahaan, buku, catatan, artikel, laporan pemerintah, teori-teori sumber majalah dan surat kabar. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, serta uji hipotesis.

4. Hasil Dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS	Total Skor	Total Skala Likert	Rata-rata
1.	Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak.	13	31	37	16	3	100	316	3,16
2.	Penampilan petugas pelayanan	13	31	33	19	4	100	307	3,07

	rapi dan professional									
3.	Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	12	32	39	15	2	100	320	3,2	
4.	Petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada	13	31	35	18	3	100	312	3,12	
5.	Petugas merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan	13	23	40	21	3	100	298	2,98	
6.	Petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan.	13	39	12	48	42	100	365	3,65	
7.	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik	13	33	41	12	1	100	332	3,32	
8.	Petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat	14	31	35	17	3	100	316	3,16	
9.	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian	14	21	38	23	4	100	291	2,91	
10.	Petugas memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah	8	34	34	24	0	100	302	3,02	
	Rata-Rata							3,159		
	Keterangan							Baik		

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2023

Dari hasil data pada tabel 1 variabel kualitas pelayanan (X1), dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hasil rata – rata 3,159. Dilihat nilai pernyataan kuesioner yang besar ialah yaitu Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik memiliki skor 3,32.

Variabel Kinerja Pegawai (X2)

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS	Total Skor	Total Skala Likert	Rata-rata
1.	Pegawai mengerjakan suatu pekerjaan dengan cekatan	13	31	36	18	2	100	315	3,15
2.	Skill yang dimiliki pegawai sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan	13	31	34	20	3	100	312	3,12
3.	Pegawai menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan	13	31	35	19	2	100	313	3,13
4.	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target kerja	18	36	34	19	3	100	355	3,55
5.	Pegawai mampu	18	23	37	17	5	100	310	3,1

	menyelesaikan pekerjaan dengan yang tinggi	suatu ketelitian									
6.	pegawai cepat bertindak/mengambil keputusan	dalam	13	23	23	37	17	100	313	3,13	
7.	Pegawai meminimalkan dalam pekerjaan	mampu kesalahan menyelesaikan	18	25	34	20	3	100	312	3,12	
8.	Petugas memiliki kesopanan yang baik melayani masyarakat	etika serta dalam	18	24	37	16	5	100	313	3,13	
Rata-Rata								3,17			
Keterangan								Baik			

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2023

Dari hasil data pada tabel 2 variabel kinerja pegawai (X2), dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai memiliki rata – rata 3,17. Dilihat nilai pernyataan kuesioner yang besar ialah yaitu Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target kerja memiliki skor 3,55.

Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	ST	Total	Total	Rata-
						S	Skor	Skala	rata
								Likert	
1.	Petugas/aparat sudah memberikan layanan yang baik	19	4 3	31	7	0	100	367	367
2.	Petugas tanggap terhadap keluhan masyarakat	16	4 8	28	8	0	100	364	3,64
3.	Konsumen akan merekomendasikan layanan kepada orang lain	20	5 1	24	5	0	100	381	3,81
4.	Pelayanan sigap, ramah dan memuaskan	16	5 2	27	5	0	100	374	3,74
5.	konsumen akan menggunakan jasa pelayanan itu kembali	18	4 3	30	9	0	100	361	3,61
6.	konsumen puas dengan pelayanan di kantor disduk capil kota batam	20	4 1	32	7	0	100	367	3,67
Rata-Rata							3,69		
Keterangan							Baik		

Dari hasil data pada tabel 3 variabel kepuasan masyarakat (Y), dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan masyarakat memiliki hasil rata – rata 3,69. Dilihat nilai pernyataan kuesioner yang besar ialah yaitu konsumen akan merekomendasikan layanan kepada orang lain memiliki skor 3,69.

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas Data

Tabel 4. Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Kriteria
----------	------------	---------	----------	----------

Kualitas Pelayanan(X1)	Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak	0,196	0,898	Valid
	Penampilan petugas rapi dan professional		0,926	Valid
	Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.		0,890	Valid
	Petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada		0,905	Valid
	Petugas merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan		0,798	Valid
	Petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan		0,863	Valid
	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik		0,861	Valid
	Petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat		0,879	Valid
	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian		0,810	Valid
	Petugas memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah		0,733	Valid

Sumber: Diolah dari data primer menggunakan SPSS ,2023

Dilihat pada tabel tiap item pernyataan variabel kualitas pelayanan memperoleh r hitung > r tabel senilai 0,196. Sehingga bisa dikatakan pernyataan tersebut valid.

Tabel 5. Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Pegawai (X2)

Variabel	Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Kriteria
Kinerja Pegawai (X2)	Pegawai mengerjakan suatu pekerjaan dengan cekatan	0,196	0,903	Valid
	Skill yang dimiliki pegawai sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan		0,946	Valid
	Pegawai menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan		0,903	Valid
	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target kerja		0,938	Valid

Pegawai mampu menyelesaikan suatu pekerjaan dengan ketelitian yang tinggi	0,857	Valid
pegawai cepat dalam bertindak/mengambil keputusan	0,903	Valid
Pegawai mampu meminimalkan kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan	0,946	Valid
Pegawai memiliki tanggung jawab penuh dalam menyelesaikan pekerjaan	0,848	Valid

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS ,2023

Dilihat pada tabel tiap item pernyataan variabel kinerja pegawai memperoleh r hitung > r tabel senilai 0,196. Sehingga bisa dikatakan pernyataan tersebut valid.

Tabel 6. Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Kriteria
Kepuasan Masyarakat (Y)	Petugas/aparat sudah memberikan layanan yang baik	0,196	0,689	Valid
	Petugas tanggap terhadap keluhan masyarakat		0,671	Valid
	Konsumen akan merekomendasikan layanan kepada orang lain		0,561	Valid
	Pelayanan sigap, ramah dan memuaskan		0,728	Valid
	Konsumen akan menggunakan jasa pelayanan itu kembali		0,680	Valid
	konsumen puas dengan pelayanan di kantor disduk capil kota batam		0,728	Valid

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS ,2023

Dilihat pada tabel tiap item pernyataan variabel kepuasan masyarakat memperoleh r hitung > r tabel senilai 0,196. Sehingga bisa dikatakan pernyataan tersebut valid.

Hasil Uji Realiabilitas Instrumen

Tabel 7. Uji Realiabilitas

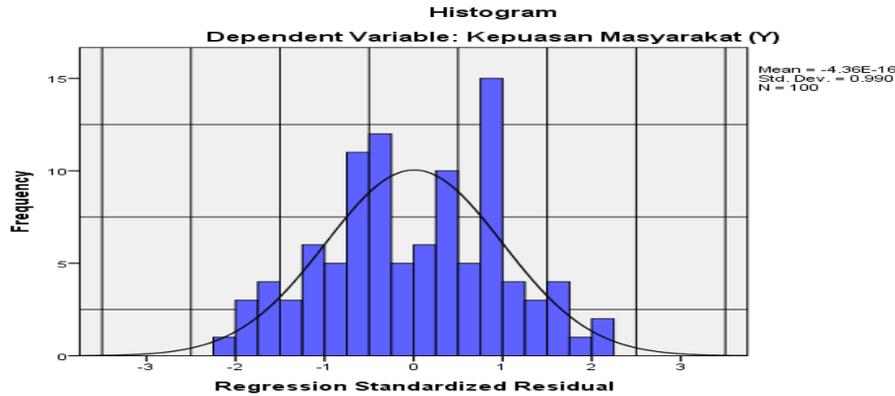
No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,959	Reliabel
2	Kinerja Pegawai (X2)	0,968	Reliabel
3	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,859	Reliabel

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS ,2023

Pada tabel 7 dapat dilihat hasil uji reliabilitas variabel independen dan dependen, menghasilkan nilai Cronbach's Alpha > 0,60 dan termasuk kriteria baik/tinggi untuk variabel X sedangkan untuk variabel Y mendapatkan kriteria sangat baik/sangat tinggi. Sehingga bisa dikatakan semua instrumen penelitian ini reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik
Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mendapatkan hasil apakah ada model regresi variabel dependen, independen bersifat normal atau tidak. Hasil model regresi yang baik jika bersifat normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini :



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Data Histogram

Sumber: Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2023

Hasil uji normalitas pada gambar diatas membuktikan data mempunyai hasil yang normal, biasanya berbentuk sebuah kurva yang memiliki lonceng atau *bell-shaped* yang merupakan syarat untuk bisa uji regresi. Uji normalitas juga memakai diagram *normal p-plot regression* dan memiliki hasil uji sebagai berikut :



Gambar 3. Normal P-P Plot Regression Standardized

Sumber: Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2023

Berdasarkan P=Plot pada gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat telah lulus uji normalitas. Hal tersebut terlihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Selain P=Plot, uji normalitas juga bisa dilakukan dengan Kolmogorov- Smirnov seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	2,05343413
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.050
	Negative	-.072
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Test distribution is Normal.

Calculated from data.

Lilliefors Significance Correction.

This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200. Dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolonieritas

Tabel 9. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
1	Model	Collinearity Statistics	
	(Constant)	Tolerance	VIF
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,640	1,562
	Kinerja Pegawai (X2)	0,5640	1,562

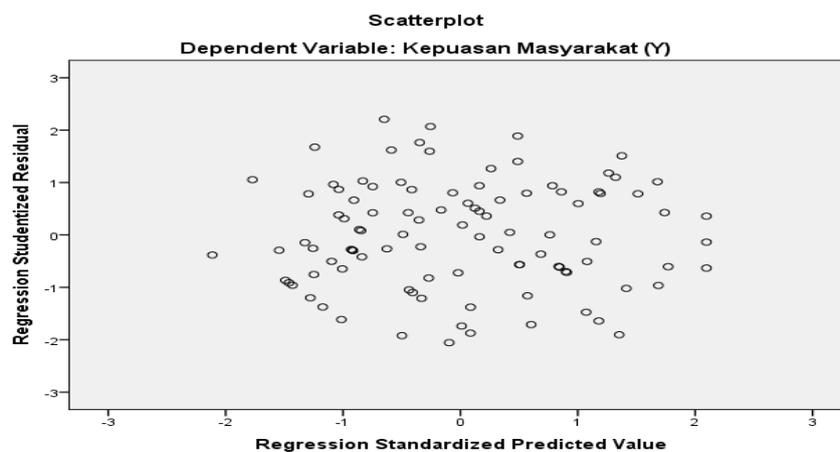
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Diolah dari data primer menggunakan SPSS,2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan memiliki nilai *tolerance* $0,640 > 10$ dan *VIF* $1,562 < 10$ sehingga variabel kualitas pelayanan bebas dari multikolonieritas.
2. Kinerja pegawai memiliki nilai *tolerance* $0,640 > 10$ dan *VIF* $1,562 < 10$ sehingga variabel kinerja pegawai bebas dari multikolonieritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik pada *scatterplot* terlihat menyebar, maka dapat diketahui bahwa tidak ditemukan adanya masalah heteroskedastisitas.

Namun tidak cukup hanya melihat dari titik-titik penyebaran pada *scatterplot*, peneliti merasa perlu untuk melakukan uji glejser dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikan > nilai alphanya (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas. Berikut ini hasil uji Glejser, sebagai berikut

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas Park-Glejser

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T Sig.
1	(Constant)	1,564	,484		3,231 ,002
	Kualitaspelayanan (X1)	,026	,017	,193	1,541 ,127
	Kinerja pegawai (X2)	-,026	,018	-,180	1,438 ,154

a. Dependent Variable: Abs_res

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2023

Berdasarkan hasil tabel 10 disimpulkan probabilitas atau taraf signifikansi masing variabel berada pada signifikansi ,000 sehingga dapat dipastikan tidak mengalami heteroskedastisitas. Dengan masing residunya menghasilkan nilai lebih besar dari alphanya 0,05

Hasil Uji Pengaruh

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 11. Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T Sig.
1	(Constant)	9,078	,900		10.091 ,000
	Kualitas Pelayanan	,268	,031	,591	8.645 ,000
	Kinerja Pegawai	,171	,034	,342	5.003 ,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2023

Pada tabel diatas maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda seperti berikut : $Y = 9,078 + ,268 X1 + ,171 X2$

Pada persamaan regresi linear berganda tersebut diatas bisa dibuat kesimpulan seperti berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 9,078, angka tersebut menunjukkan apabila kualitas pelayanan (X1) serta kinerja pegawai (X2) nilainya 0 maka nilai variabel dependen (kepuasan masyarakat) ialah 9,078.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 268. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan negatif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti jika terjadi kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1%, maka nilai kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar 268 atau 2,68% dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.
3. Nilai koefisien regresi variabel kinerja pegawai (X2) adalah 171. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan positif kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti jika terjadi kenaikan kinerja pegawai sebesar 1%, maka nilai kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 171 atau 1,71% dengan asumsi variabel independen

yang lain dianggap konstan. Dengan demikian setiap terjadi perubahan faktor kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y)

Analisis Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 12. Analisis koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	,621	,619	5,31963

Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R² sebesar ,709 atau 70,9%. Hal ini menjelaskan bahwa 70,9% variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Dan model regresi berjumlah 62,1%.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji t (Parsial)

Tabel 13. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardiz Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,078	,900		10,091	,000
Kualitas pelayanan (X1)	,268	,031	,591	8,645	,000
Kinerja Pegawai (X2)	,171	,034	,342	5,003	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS,2023

Dilihat tabel 13 uji hipotesis untuk masing – masing variabel independen dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan t hitung bernilai 8,645> t tabel 1,984 serta sig ,000< 0,05, melihat hasil tersebut bisa dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima untuk variabel kualitas pelayanan. Sehingga disimpulkan secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Variabel kinerja pegawai t hitung bernilai 5,003> t tabel 1,984 serta sig 0,000 < 0,05, melihat hasil tersebut bisa dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima untuk variabel kinerja pegawai. Sehingga disimpulkan secara parsial variabel kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 14. Tabel Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1019.307	2	509.654	118.427	.000 ^b
	Residual	417.443	97	4.304		
	Total	1436.750	99			

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), kinerja pegawai(X2), kualitas pelayanan (X1)

Sumber : Diolah dari data primer menggunakan SPSS, 2023

Pada tabel 14 bisa dilihat F hitung senilai 118.427> F tabel 3,09 serta nilai signifikan ialah 0,000 < 0,05, dapat diambil kesimpulan Ho ditolak Ha diterima. Diterimanya hipotesis menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Upaya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi utama dari lembaga pemerintah dan output sebagai hasil yang didapat. Berdasarkan hasil analisis regresi dengan uji parsial didapatkan p -value 0,005 kurang dari taraf nyata 0,05. Artinya, kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa bila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka kepuasan masyarakat juga akan baik. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005, nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Sedangkan untuk $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,645 > 1,984$. Maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sehingga hipotesis pertama, H_1 : variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan masyarakat “diterima”

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh p -value 0.000 yang kurang dari taraf nyata 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar $5,003 > t_{tabel}$ 1,984 maka variabel kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Sehingga hipotesis kedua, H_2 : variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan masyarakat “diterima”.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji simultan dalam penelitian ini menampilkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $118,427 > F_{tabel}$ 3,09, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sesuai hasil uji simultan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota batam. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti (Sunarmi & Sardjijo, 2022) Dengan hasil yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Demikian juga variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik. Sedangkan pengaruh keduanya secara simultan juga memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan kepada keseluruhan yang didapatkan, maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran bagi Aparatur Negara hendaknya memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian, mengutamakan kepentingan masyarakat melalui kualitas pelayanan hal ini berguna untuk meningkatkan empati kepada masyarakat terhadap pembuatan dokumen serta meningkatkan profesionalitas dan kinerja kualitas pelayanan dalam merespon aspirasi masyarakat, dan untuk menarik perhatian masyarakat, perlu memperhatikan kinerja yang baik untuk diberikan pada

konsumen agar memberikan kesan yang baik ketika menggunakan jasa itu kembali. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya, dianjurkan untuk menganalisis lebih dalam lagi dan lebih spesifik dan dijadikan acuan untuk mengembangkan lagi hasil penelitian yang sudah ada.

Daftar Pustaka

- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, *XIV*(1), 44–56.
- Pramudyo, &, & Faiturohmi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman Rika Faiturohmi 1 Anung Pramudyo 2. *11*(2), 81–99.
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *3*(June).
- Rahmawati, & P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang. *1*(7), 1073–1088.
- Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Siagian, H. &. (2020). *Corresponding author: 7*(1), 220–237.
- Sunarmi, djaha sardjijo. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (Masa Pandemi Covid-19). *7*(7).
- Surjaweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (1st Ed.). Pt. Pustaka Baru Press.
- Toni, S. (2021). Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Winsen Kencana Perkasa. *4*(2), 753–763.
- Wiardi, D. N., Arisman, A., & Pauzy, D. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Tasikmalaya (Survei pada Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya). *1*(10), 3623–3627.
- Zidan, M. J. (2022). Desa Muara Bakti Kabupaten Bekasi Abstrak Dalam Perkembangan Zaman Seperti Sekarang Ini , Salah Satu Pemerintah Adalah Bagaimana Menampilkan Aparatur Yang Birokrasi Dalam Menjalankan Tugas Dan Peran Sumber Daya Aparatur Dalam Suatu Organisasi Sangatlah Pe. *3*(1), 96–107.