

---

---

## Pemahaman Faktor-Faktor yang Berperan dalam Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba: Studi Kuantitatif Proposal Penelitian

**Bungaran Julvandri Sinaga**

Institut Teknologi Harapan Bangsa, Indonesia

Email: [mm-23100@students.ithb.ac.id](mailto:mm-23100@students.ithb.ac.id)

---

### Abstrak

Kualitas layanan merujuk pada kemampuan suatu organisasi atau instansi guna memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan penerima layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi terkait, tetapi juga berperan dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan guna memahami aspek-aspek yang berperan dalam menentukan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengidentifikasi faktor – aspek utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Hasil penelitian membuktikan bahwa *responsivness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat menjadi penentu utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pemangku kebijakan untuk menyusun strategi perbaikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kesimpulan penelitian menekankan pentingnya meningkatkan daya tanggap petugas sebagai strategi utama untuk memperbaiki kualitas layanan. Implikasi penelitian ini memberikan rekomendasi praktis kepada Dinas Dukcapil Kabupaten Toba untuk mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan transparansi, serta mengadakan pelatihan bagi petugas guna merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif. Temuan penelitian ini juga bisa menjadi referensi bagi institusi publik lainnya untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci:** pelayanan publik; kualitas pelayanan; kepuasan masyarakat

### Abstract

*Service quality refers to the ability of an organization or agency to provide services that meet or exceed the expectations of service recipients. Quality services not only contribute to increasing public trust in related institutions, but also play a role in strengthening the relationship between the government and the community. This study aims to understand the factors that play a role in determining the quality of services at the Population and Civil Registration Office of Toba Regency. This study uses a quantitative approach to identify the main factors that affect public satisfaction with population administration services, such as *tangible* (physical evidence), *reliability* (reliability), *responsivity* (responsiveness), *assurance* (guarantee) and *empathy* (empathy). The results of the study show that *responsivness* has a significant influence on community satisfaction as the main determinant in improving service quality. This research provides insight for policy makers to develop service improvement strategies that are oriented to the needs of the community. The conclusion of the study emphasizes the importance of improving officers' responsiveness as the main strategy to improve service quality. The implications of this study provide practical recommendations to the Toba Regency Dukcapil Office to speed up service times, increase transparency, and hold training for officers to respond to community needs more effectively. The results of this research can also be a reference for other public institutions to optimize services based on community needs.*

**Keywords:** public service; service quality; public satisfaction

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan isu strategis karena melibatkan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat bersedia membayar pajak dan mempercayakan pemerintah untuk mengelolanya guna memenuhi kebutuhan mereka demi kesejahteraan. Oleh karena itu, pelayanan publik terus ditingkatkan agar sejalan dengan perkembangan zaman, di mana kebutuhan masyarakat akan semakin berkembang dan mungkin bertambah seiring dengan perubahan zaman (Irawan, 2017). Pelayanan publik yaitu salah satu unsur terpenting dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat. Buruknya pelayanan publik menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap birokrasi publik. Oleh karena itu, kesejahteraan pegawai yang baik menjadi faktor penting dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, berwibawa, serta berorientasi pada pelayanan publik yang optimal (Hariyanto, 2017; Jamaluddin, 2016).

Layanan publik untuk mendapatkan masukan tentang mutu layanan yang diberikan oleh penyelenggara, biasanya menilai kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) (Hidayat-Sardini, 2023; Sulistiyowati et al., 2022). Data yang diperoleh dari survei tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap komponen layanan untuk mendorong mutu layanan yang lebih tinggi (Erlianti, 2019). Salah satu usaha yang dapat dikerjakan guna meningkatkan mutu layanan yaitu dengan memberikan kompensasi yang efektif. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menghasilkan model penelitian terbaru mengenai hubungan remunerasi serta pelayanan publik (Erlianti, 2019). Hasilnya menunjukkan bahwa pemberian remunerasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di mana kompensasi yang diterima sudah cukup dan karyawan diharapkan berkomitmen melakukan tugas pokok dan fungsinya dengan baik (Angliawati, 2016).

Pelayanan publik yaitu salah satu masalah yang harus secepat mungkin diatasi oleh pemerintah Indonesia. Publik menilai kualitas kinerja pemerintah berdasarkan layanan yang diterima, baik secara langsung maupun melalui media. Oleh sebab itu, pelayanan publik menjadi indikator paling nyata dalam menilai kinerja pemerintah (Miftakhul & Utami, 2022). Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa “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” (No, 25 C.E.).

Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pelayanan publik dianggap bermutu apabila memenuhi konsep hak serta kewajiban serta mematuhi ketentuan peraturan yang mengatur setiap bentuk pelayanan publik, yang disesuaikan dengan kebutuhan serta kemampuan masyarakat (Hardiyansyah, 2018; Sellang et al., 2022). Kualitas proses, hasil layanan, dan keluaran harus mampu memberikan rasa aman, nyaman, serta keberhasilan layanan. Tingkat kepuasan penerima layanan dapat ditentukan dengan memadankan kesan terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan dari layanan tersebut (Halawa, 2019; Khasanah, 2024).

Berdasarkan asas-asas pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Menteri PAN dan RB, tingkat kepuasan penerima pelayanan dapat diukur dengan membandingkan harapan terhadap pelayanan dengan persepsi atas pelayanan yang diterima. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003, pemberian pelayanan wajib memenuhi beberapa kriteria, antara lain:

1. Keserdahanaan, Prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan.
  - a. Kejelasan meliputi persyaratan teknis serta administratif yang diperlukan dalam pemberian pelayanan publik.
  - b. Pejabat atau unit kerja yang memiliki kewenangan dan tugas memberikan pelayanan harus mampu menangani permasalahan yang muncul selama proses pelayanan.
  - c. Informasi mengenai biaya pelayanan publik serta tata cara pembayarannya harus disampaikan dengan jelas.
2. Kepastian waktu: Layanan harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.
3. Ketepatan: Produk layanan wajib diperoleh secara sah serta sesuai dengan prosedur yang berlaku.
4. Keamanan: Proses layanan wajib memberikan rasa aman serta nyaman bagi penerima layanan.
5. Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara layanan publik bertanggung jawab dalam memberikan layanan serta harus mampu menyelesaikan masalah yang muncul selama pelaksanaan layanan.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana: Penyedia layanan harus memastikan tersedianya fasilitas yang mendukung kelancaran proses pelayanan.
7. Lokasi dan aksesibilitas: Layanan harus diberikan di lokasi yang mudah dijangkau dengan fasilitas yang memadai.
8. Sikap petugas: Petugas harus bersikap disiplin, sopan, serta ramah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Pelayanan Dukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yaitu salah satu institusi yang berperan penting dalam mengelola data penduduk dan mencatat peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan masyarakat (Hariyanto, 2017). Pada beberapa tahun terakhir, Kabupaten Toba telah mengalami pertumbuhan penduduk yang signifikan, sehingga meningkatkan beban kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, peristiwa-peristiwa penting seperti pernikahan, kelahiran, dan kematian juga meningkatkan beban kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, beberapa masalah sudah dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, seperti kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pelayanan dukcapil, jarak tempuh yang jauh antara desa dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta jaringan internet yang terputus. Hal ini dapat menyebabkan kualitas pelayanan dukcapil menjadi kurang baik dan tidak efektif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba memperkenalkan inovasi layanan berbasis teknologi informasi yang disebut DUKCAPIL POLTAK (Dukcapil Pelayanan Online Terintegrasi Kependudukan). Inovasi ini dirancang untuk meningkatkan kualitas data kependudukan, mempercepat penerbitan dokumen, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa

perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Meskipun inovasi DUKCAPIL POLTAK (Dukcapil Pelayanan Online Terintegrasi Kependudukan) telah diluncurkan pada tahun 2023 untuk mempermudah administrasi kependudukan melalui platform berbasis teknologi informasi, penerapannya masih menghadapi berbagai tantangan. Tantangan ini mencakup rendahnya tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat, keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah, serta kurangnya sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi tersebut (Wahid et al., 2024).

Beberapa alasan masyarakat Kabupaten Toba yang masih cenderung memilih layanan offline dalam mengurus dokumen kependudukan adalah karena mereka merasa lebih percaya diri dengan datang langsung ke kantor Disdukcapil. Selain itu, pemahaman yang terbatas tentang penggunaan teknologi dan prosedur layanan online, serta belum adanya kebutuhan mendesak untuk mengurus dokumen kependudukan, turut menjadi faktor penghambat. Kendala lain yang dihadapi termasuk rendahnya tingkat kepemilikan atau penguasaan handphone/smartphone yang hanya mencapai 44,10% dari total populasi, serta ketersediaan layanan mobile broadband yang hanya mencakup 90,30% dari luas wilayah Kabupaten Toba, dengan cakupan 100% di perkotaan dan hanya 52% di pedesaan. Masyarakat juga lebih yakin dengan layanan offline karena dianggap "prosesnya lebih jelas dan pasti," serta rendahnya minat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil (Az-zahra & Wargadianata, 2023).

Survei Kepuasan Publik merupakan cara yang menyeluruh untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan yang diberikan oleh organisasi penyelenggara layanan publik. Dasar hukum pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Berdasarkan Laporan hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba tahun 2023 didapatkan fakta bahwa IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sebesar 84,33 serta berada pada kategori Baik (B) (Suandi, 2019).

Berdasarkan hasil analisis data, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba adalah 84,33, yang termasuk dalam kategori Baik (B). Komponen layanan seperti biaya/tarif dan penanganan pengaduan diberi peringkat dalam kategori A, sedangkan komponen lainnya, seperti persyaratan, proses, waktu layanan, barang, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana, diberi peringkat dalam kategori B. Jika dibandingkan dengan dinas capil lain yang telah mencapai IKM di atas 90, terlihat bahwa peningkatan indeks di Kabupaten Toba bisa dilakukan dengan memperbaiki aspek-aspek yang masih berada di kategori B. Selain itu diperlukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang memungkinkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini memiliki penekanan dan lokasi sasaran yang berbeda dibandingkan dengan riset sebelumnya. Lokasi riset difokuskan pada Kantor Dukcapil Kabupaten Toba, dengan fokus utama pada pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan, mencakup wilayah pelayanan yang lebih luas. Meskipun menggunakan parameter yang sama untuk menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan seperti penelitian lainnya, penelitian ini berupaya memberikan penjelasan yang lebih mendalam berdasarkan hasil temuan di lapangan. Terdapat lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan, yakni: 1) *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan hal-hal yang tampak

secara fisik; 2) *Reliability* (kehandalan): kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan standar yang sudah ditetapkan; 3) *Responsiveness* (daya tanggap): keinginan dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan konsumen; 4) *Assurance* (jaminan): sikap petugas dalam menanamkan rasa percaya kepada konsumen terhadap produk atau layanan yang diberikan; 5) *Empathy* (empati): sikap petugas yang menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan konsumen, dengan tetap bersikap tegas dan profesional (Rahmadanik, 2021). Oleh sebab itu, diperlukan riset lanjutan guna mengidentifikasi variabel-variabel yang memengaruhi standar pelayanan pencatatan sipil di Kabupaten Toba serta menentukan langkah-langkah yang bisa dilakukan guna meningkatkan standar pelayanan tersebut.

Dalam penelitian ini, akan dilakukan analisis aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan dukcapil di Kabupaten Toba dan mencari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan dukcapil di Kabupaten Toba serta mencari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut penelitian Melowdies & FoEh, (2024) pendekatan analisis SEM-PLS digunakan untuk menarik kesimpulan sebagai berikut berdasarkan temuan tinjauan pustaka dan penelitian terkait: 1) motivasi kerja secara bermakna mempengaruhi kinerja karyawan; 2) mutasi secara bermakna mempengaruhi kinerja karyawan; 3) mutu layanan publik secara bermakna mempengaruhi kinerja karyawan; 4) kepuasan kerja secara bermakna mempengaruhi kinerja karyawan; 5) motivasi kerja secara bermakna mempengaruhi kepuasan kerja; 6) mutasi secara bermakna mempengaruhi kepuasan kerja; 7) mutu layanan publik secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja; 8) kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh motivasi kerja, mutasi, dan mutu layanan publik terhadap kinerja karyawan.

Kontribusi teoritis penelitian ini terletak pada pengembangan pemahaman terhadap hubungan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi. Temuan penelitian diharapkan dapat memperluas penerapan teori SERVQUAL pada sektor pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam situasi geografis dan demografis yang kompleks seperti di Kabupaten Toba. Selain itu, riset ini memberikan dasar bagi pemangku kebijakan guna mengembangkan strategi berbasis data dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menawarkan rekomendasi praktis tetapi juga berkontribusi pada pengembangan literatur tentang kualitas pelayanan publik berbasis teknologi di negara berkembang. Maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yakni guna mengetahui serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, guna mengidentifikasi dimensi dari variabel kualitas pelayanan yang mempunyai dampak paling besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Riset ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan Dukcapil, dan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya di bidang pelayanan publik. |

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, di mana data akan dikumpulkan dari responden melalui survei yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama. Responden akan memberikan jawaban yang diukur secara numerik, yang kemudian akan dianalisis secara statistik untuk menggambarkan persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil. Riset ini tidak hanya menggambarkan hasil survei, tetapi juga akan mengidentifikasi faktor-faktor penting seperti kecepatan layanan, transparansi, akurasi, serta keramahan petugas dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan.

Metode kuantitatif deskriptif dipilih karena dapat memberikan deskripsi yang jelas serta sistematis mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, metode kuantitatif deskriptif akan membantu mengidentifikasi serta menganalisis aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan Dukcapil, serta memberikan gambaran yang representatif tentang bagaimana pelayanan tersebut dirasakan oleh masyarakat. Populasi riset ini yaitu masyarakat yang menggunakan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada saat proses pengambilan data berlangsung. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu total 60 responden.

Pada riset ini menggunakan dua jenis data, yakni :

1. Data primer, yaitu hasil pengisian kuesioner oleh masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Toba. Data ini memberikan informasi langsung mengenai persepsi masyarakat terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan.
2. Data sekunder, seperti dokumen-dokumen resmi, laporan instansi terkait, dan literatur pendukung lainnya. Data sekunder ini digunakan untuk melengkapi dan mendukung analisis dari data primer, sehingga menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diteliti.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan pada bulan Agustus 2024 di beberapa desa dan kecamatan di Kabupaten Toba. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu kuesioner serta dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik yang mencakup pengujian heteroskedastisitas, multikolinearitas, serta normalitas. Metode analisis data adalah serangkaian teknik atau langkah sistematis yang digunakan untuk mengolah, menafsirkan, dan menyimpulkan data yang sudah dikumpulkan dalam suatu penelitian. Metode ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, atau mengungkap pola dan hubungan dalam data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan langkah penting pada penelitian, terutama yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Validitas diukur berdasarkan tingkat keakuratan dan kesahihan suatu instrumen. Jika suatu instrumen dapat mengukur dengan tepat variabel yang diteliti atau memaparkan data secara akurat sesuai dengan tujuan pengukuran, maka instrumen tersebut dianggap valid. Tingkat konsistensi data yang diperoleh dalam menggambarkan variabel yang diteliti, tanpa adanya varians yang signifikan, mencerminkan tingkat validitas instrumen tersebut.

Validitas diuji dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (nilai korelasi antar item) dengan nilai  $r$  tabel. Item pernyataan dianggap valid jika nilai  $r$  hitung lebih besar ketimbang nilai  $r$  tabel. Dalam penelitian ini, dengan 60 sampel, derajat kebebasan ( $df$ ) dihitung sebagai  $60 - 2 = 58$ . Pada tingkat signifikansi 5%, nilai  $r$  tabel yaitu 0,2144. Oleh sebab itu, jika nilai  $r$  hitung melebihi 0,2144, item pernyataan dinyatakan valid. SPSS versi 26 digunakan untuk pengujian ini, dan hasil keluaran SPSS menunjukkan temuan validitas pernyataan tersebut. Tabel berikut menampilkan hasil uji validitas data riset ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.845	0.2144	Valid
X1.2	0.847	0.2144	Valid
X1.3	0.894	0.2144	Valid
X2.1	0.790	0.2144	Valid
X2.2	0.920	0.2144	Valid
X2.3	0.872	0.2144	Valid
X2.4	0.871	0.2144	Valid
X3.1	0.855	0.2144	Valid
X3.2	0.877	0.2144	Valid
X3.3	0.869	0.2144	Valid
X3.4	0.906	0.2144	Valid
X4.1	0.929	0.2144	Valid
X4.2	0.937	0.2144	Valid
X4.3	0.875	0.2144	Valid
X4.4	0.875	0.2144	Valid
X5.1	0.886	0.2144	Valid
X5.2	0.938	0.2144	Valid
X5.3	0.952	0.2144	Valid
Y1	0.892	0.2144	Valid
Y2	0.900	0.2144	Valid
Y3	0.925	0.2144	Valid
Y4	0.843	0.2144	Valid
Y5	0.904	0.2144	Valid
Y6	0.940	0.2144	Valid
Y7	0.881	0.2144	Valid
Y8	0.893	0.2144	Valid
Y9	0.923	0.2144	Valid

Sumber : Data diolah, 2024

Semua item pernyataan dalam tabel sebelumnya mempunyai nilai koefisien korelasi yang positif serta lebih tinggi dari nilai  $r$  tabel. Perihal ini menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan valid serta bisa diandalkan, sehingga layak untuk diteliti lebih lanjut.

## 2. Uji Reabilitas

Teknik Cronbach Alpha digunakan untuk mengukur keandalan data. Instrumen dianggap dapat dipercaya jika koefisien reliabilitasnya 0,60 atau lebih. Tabel berikut menunjukkan temuan uji reliabilitas data:

**Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas**

No	Variabel	Cronbach' Alpa	Batas Realibilitas	Keterangan
1	X1	0.828	0.6	Reliabel
2	X2	0.885	0.6	Reliabel
3	X3	0.889	0.6	Reliabel
4	X4	0.924	0.6	Reliabel
5	X5	0.915	0.6	Reliabel
6	Y	0.970	0.6	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2024

Tabel 2. menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, semua variabel yang disertakan pada riset ini bisa diandalkan, sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan sebelumnya.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan guna memberikan pemahaman mendalam apakah data yang diambil dari populasi terdistribusi dengan normal atau tidak. Pada riset ini Uji Normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan aplikasi SPSS *versi 26* serta mendapat hasil uji sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.000000
	Std. Deviation	2.27108772
Most Extreme Differences	Absolute	0.236
	Positive	0.174
	Negative	-0.236
Test Statistic		0.236
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diolah, 2024



Berdasarkan ketentuan teknik *Kolmogorov-Smirnov*, apabila nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi maknanya data penelitian berdistribusi normal. Dari hasil uji normalitas didapatkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0.000 yang menandakan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih kecil dari 0,05 dan tidak memenuhi ketentuan dari teknik *Kolmogorov-Smirnov* sehingga bisa disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

**2. Uji Multikolinearitas**

Pengujian multikolinearitas dilakukan guna memastikan bahwa variabel bebas tidak memiliki hubungan satu sama lain. Dalam model regresi yang ideal, tidak boleh ada korelasi antara variabel bebas. Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *tolerance* dari hasil perhitungan regresi berganda. Jika nilai *tolerance* kurang dari 0,1, maka multikolinearitas dianggap terjadi. Selain itu, pengujian juga bisa dilakukan dengan membandingkan nilai *VIF (Variance Inflation Factor)*. Apabila nilai *VIF* lebih dari 10, maka terdapat multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas bisa dilihat dalam Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas**

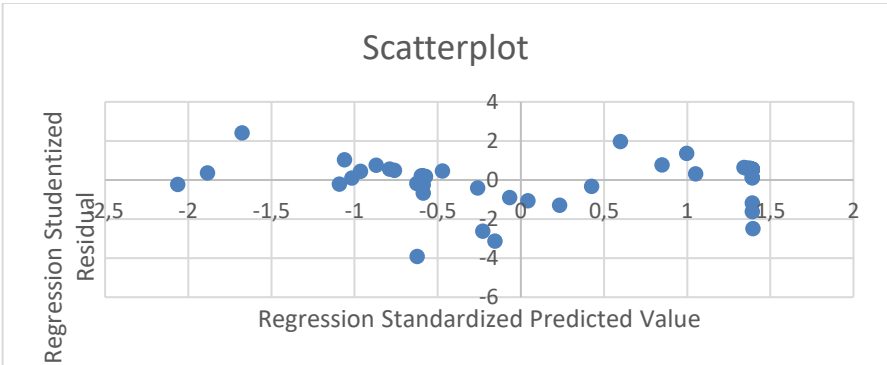
Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Tangible (X1)</i>	0.369	2.709
<i>Reability (X2)</i>	0.255	3.918
<i>Responsivness (X3)</i>	0.124	8.034
<i>Assurance (X4)</i>	0.121	8.297
<i>Empathy (X5)</i>	0.238	4.195

Sumber : Data diolah, 2024

Dari hasil pengujian tersebut bisa diketahui bahwa semua variabel bebas memiliki nilai toleransi diatas 0.1 serta nilai *VIF* dibawah 10, sehingga bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada riset ini.

**3. Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan guna mengetahui apakah terdapat perbedaan dalam variasi residual yang dipengaruhi oleh ukuran atau nilai salah satu variabel independen. Uji ini juga bertujuan untuk menentukan apakah varians residual berubah seiring dengan meningkatnya nilai variabel independen. Hasil uji multikolinieritas bisa dilihat dalam Gambar 1.



**Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Sumber : Data diolah, 2024

Berlandaskan hasil pengujian, diagram *scatterplot* menunjukkan pola penyebaran yang acak serta tidak membentuk pola tertentu. Perihal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis yaitu bagian yang sangat penting pada sebuah penelitian sebab bertujuan untuk menentukan apakah asumsi (hipotesis) yang dibuat oleh peneliti dapat diterima berdasarkan data sampel yang telah diolah. Proses uji hipotesis melibatkan 4 proses pengujian yaitu.

#### 1. Uji F (Simultan)

Untuk menentukan apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen, digunakan uji F, yang juga dikenal sebagai pengujian model. Variabel independen dianggap memiliki pengaruh simultan terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig} < 0,05$ ) atau jika nilai  $F_{\text{hitung}}$  lebih besar daripada  $F_{\text{tabel}}$  ( $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ). Sebaliknya, tidak ada pengaruh simultan apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ) atau apabila  $F_{\text{hitung}}$  lebih kecil dari  $F_{\text{tabel}}$  ( $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ ). Nilai  $F_{\text{tabel}}$  dihitung menggunakan rumus  $F_{\text{tabel}} = (k; n - k)$ , dengan  $k$  yaitu total variabel independen serta  $n$  yakni jumlah total sampel. Pada penelitian ini, nilai  $F_{\text{tabel}}$  dihitung sebagai  $F_{\text{tabel}} = (5; 60 - 5) = 2,38$ . Tabel berikut menyajikan hasil uji F:

**Tabel 5. Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1007.687	5	201.537	35.763	0.000
Residual	304.313	54	5.635		
Total	1312.000	59			

Sumber : Data diolah, 2024

Dari hasil Uji F didapatkan nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 35.763 dengan signifikansi sebesar 0.000. perihal ini menegaskan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 serta nilai  $F_{\text{hitung}}$  lebih besar dari nilai  $F_{\text{tabel}}$  2.38 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsivness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ) serta *empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap variabel terkait *customer satisfaction* ( $Y$ )

#### 2. Uji T (Parsial)

Uji T merupakan pengujian yang bertujuan guna mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Untuk mengukur signifikansi suatu variabel bebas dilakukan dengan membandingkan apakah nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig} < 0,05$ ) atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ) atau  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penentuan nilai  $t_{\text{tabel}}$  digunakan rumus  $t_{\text{tabel}} = (a/2; n-k-1) = (0.05/2; 60-5-1) = (0.025; 54) = 2.00488$ . Hasil Uji T disajikan dalam tabel 4.15 berikut ini :

Tabel 6. Hasil Uji T

Variabel Bebas	T	Sig	Keterangan
(Constant)	0.984	0.330	
<i>Tangible</i> (X1)	0.128	0.899	Tidak Signifikan
<i>Reliability</i> (X2)	-0.197	0.845	Tidak Signifikan
<i>Responsivness</i> (X3)	2.880	0.006	Signifikan
<i>Assurance</i> (X4)	1.667	0.101	Tidak Signifikan
<i>Empathy</i> (X5)	0.449	0.655	Tidak Signifikan

Sumber : Data diolah, 2024

Berlandaskan tabel 4.15 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Hasil uji t variabel *tangible* (X<sub>1</sub>) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari 2.00488 yaitu sebesar 0.128 dengan nilai signifikansi sebesar 0.899 yang lebih besar dari 0,05 yang menandakan bahwa tidak ada pengaruh yang bermakna. Dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa variabel *tangible* tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap *customer satisfaction* sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
2. Hasil uji t variabel *reliability* (X<sub>2</sub>) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari 2.00488 yaitu sebesar -0.197 dengan nilai signifikansi sebesar 0.845 yang lebih besar dari 0,05 yang menandakan bahwa tidak ada pengaruh yang bermakna. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* tidak memberikan dampak yang bermakna terhadap *customer satisfaction* sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak.
3. Hasil uji t variabel *responsivness* (X<sub>3</sub>) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari 2.00488 yaitu sebesar 2.880 dengan nilai signifikansi sebesar 0.006 yang lebih besar dari 0,05 yang menandakan bahwa adanya dampak yang bermakna. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *responsivness* memberikan dampak yang bermakna terhadap *customer satisfaction* sehingga  $H_0$  ditolak serta  $H_3$  diterima.
4. Hasil uji t variabel *assurance* (X<sub>4</sub>) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari 2.00488 yaitu sebesar 1.667 dengan nilai signifikansi sebesar 0.101 yang lebih besar dari 0,05 yang menandakan bahwa tidak ada pengaruh yang bermakna. Dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa variabel *assurance* tidak memberikan dampak yang bermakna terhadap *customer satisfaction* sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_4$  ditolak.
5. Hasil uji t variabel *empathy* (X<sub>5</sub>) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari 2.00488 yaitu sebesar 0.449 dengan nilai signifikansi sebesar 0.655 yang lebih besar dari 0,05 yang menandakan bahwa tidak ada pengaruh yang bermakna. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* tidak memberikan dampak yang bermakna terhadap *customer satisfaction* sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

### 3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda digunakan guna mengetahui bentuk hubungan variabel bebas dengan variabel terkait. Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan bantuan *software SPSS Statistic versi 26*, Berikut adalah hasil uji analisis regresi linear berganda dengan SPSS :

**Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.861	2.909		0.984	0.330
<i>Tangible</i> (X1)	0.043	0.337	0.014	0.128	0.899
<i>Reliability</i> (X2)	-0.058	0.295	-0.026	-0.197	0.845
<i>Responsivness</i> (X3)	1.238	0.430	0.535	2.880	0.006
<i>Assurance</i> (X4)	0.712	0.427	0.315	1.667	0.101
<i>Empathy</i> (X5)	0.160	0.356	0.060	0.449	0.655

Sumber : Data diolah, 2024

Berlandaskan pada Tabel 4.16 maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,861 + (0,043)X_1 + (-0,058)X_2 + (1,238)X_3 + (0,712)X_4 + (0,160)X_5$$

Dari persamaan tersebut, maka bisa dijabarkan sebagai berikut :

1. Nilai koefisien konstanta yaitu 2.861, yang menandakan bahwa adanya dampak yang searah antara variabel bebas serta variabel terkait. Perihal ini membuktikan bahwa jika semua variabel bebas yang terdiri dari *tangible* (X<sub>1</sub>), *reliability* (X<sub>2</sub>), *responsivness* (X<sub>3</sub>), *assurance* (X<sub>4</sub>), serta *empathy* (X<sub>5</sub>)
2. Nilai koefisien regresi variabel *tangible* yaitu 0.043, yang menandakan bahwa adanya pengaruh yang searah antara variabel *tangible* dengan *customer satisfaction*. Perihal ini berarti bahwa apabila terdapat peningkatan 1% maka akan mengalami peningkatan sebesar 0.043 poin dengan anggapan variabel lainnya dianggap konstan.
3. Nilai koefisien regresi variabel *reliability* adalah -0,058, yang menandakan bahwa adanya pengaruh negatif atau berlawanan arah antara variabel *reliability* dengan variabel *customer satisfaction*. Hal ini berarti bahwa jika terdapat peningkatan 1% maka akan mengalami penurunan sebesar 0.058 poin dengan anggapan bahwa variabel lainnya dianggap konstan.
4. Nilai koefisien regresi variabel *responsivness* adalah 1.238, yang menandakan bahwa adanya pengaruh positif atau searah antara variabel *responsivness* dengan variabel *customer satisfaction*. Perihal ini berarti bahwa jika terdapat peningkatan 1% maka akan mengalami peningkatan sebesar 1.238 poin dengan anggapan bahwa variabel lainnya dianggap konstan.
5. Nilai koefisien regresi variabel *assurance* yaitu 0.712, yang menandakan bahwa adanya dampak positif atau searah antara variabel *assurance* dengan variabel *customer satisfaction*. Perihal ini berarti bahwa jika terdapat peningkatan 1% maka akan mengalami peningkatan sebesar 0.712 poin dengan anggapan bahwa variabel lainnya dianggap konstan.
6. Nilai koefisien regresi variabel *empathy* yakni 0.160, yang menandakan bahwa adanya pengaruh positif atau searah antara variabel *empathy* dengan variabel *customer satisfaction*. Perihal ini berarti bahwa jika terdapat peningkatan 1% maka akan mengalami peningkatan sebesar 0.160 poin dengan anggapan bahwa variabel lainnya dianggap konstan.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tingkat pengaruh faktor independen terhadap variabel dependen dipastikan melalui uji koefisien determinasi. Nilai R kuadrat digunakan untuk menghitung sejauh

mana variabel independen—yang mencakup variabel nyata, dapat diandalkan, responsif, terjamin, dan empati—berkontribusi terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan publik. Nilai R kuadrat berada dalam rentang antara 0 dan 1, dan semakin tinggi nilai R kuadrat, semakin kuat kontribusi variabel tersebut terhadap variabel dependen. Uji koefisien determinasi menghasilkan temuan berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.876	0.768	0.747	2.374

Sumber : Data diolah, 2024

Berlandaskan tabel 8. diketahui bahwa nilai *R square* adalah 0.768 atau 76.8%. Artinya bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy* mempunyai pengaruh dengan kepuasan masyarakat sebesar 76.8%. Sisanya sebesar 23.2% variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak jelaskan dalam riset ini.

## Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah guna mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi standar pelayanan publik yang diberikan kepada warga masyarakat di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Toba. Berikut merupakan pembahasan tentang hasil penelitian:

### 1. Pengaruh *Tangible* terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil Uji T untuk variabel *tangible* mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.128 dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yakni sebesar 0.899 dan koefisien regresi 0.043 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *tangible* atau bukti fisik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa aspek-aspek seperti fasilitas fisik atau perlengkapan yang tersedia di kantor dinas bukanlah faktor utama yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, masyarakat mungkin lebih menghargai aspek lain. Hal ini menjadi perhatian penting bagi Dinas untuk lebih memfokuskan sumber daya pada faktor-faktor yang memiliki kontribusi langsung terhadap kepuasan masyarakat, tanpa mengesampingkan perbaikan bukti fisik yang mendukung operasional layanan.

### 2. Pengaruh *Reliability* terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil Uji T untuk variabel *reliability* mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0.197 dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yakni sebesar 0.845 dan koefisien regresi -0.058 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *reliability* atau kehandalan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecepatan, kesiapan, dan kemauan petugas dalam memberikan bantuan atau menjawab pertanyaan masyarakat tidak menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini mungkin terjadi karena

masyarakat memiliki harapan lebih besar terhadap aspek pelayanan lainnya, seperti kehandalan, empati, atau jaminan yang dirasakan lebih penting. Dengan demikian, meskipun daya tanggap merupakan bagian dari pelayanan yang baik, Dinas perlu mempertimbangkan kembali fokus peningkatan kualitas layanan dengan menyesuaikan pada aspek yang lebih relevan bagi kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **3. Pengaruh *Responsivness* terhadap *Customer Satisfaction***

Hasil Uji T untuk variabel *responsivness* mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.880 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yakni sebesar 0.006 dan koefisien regresi 1.238 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *responsivness* atau daya tanggap dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecepatan, kesiapan, dan kemauan petugas dalam memberikan bantuan atau menjawab pertanyaan masyarakat merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat cenderung merasa puas ketika petugas dinas menunjukkan respons yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan atau permasalahan yang mereka sampaikan. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap menjadi salah satu aspek strategis yang dapat dilakukan Dinas untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, misalnya melalui pelatihan petugas, penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi, atau penambahan kanal komunikasi yang lebih responsif.

### **4. Pengaruh *Assurance* terhadap *Customer Satisfaction***

Hasil Uji T untuk variabel *assurance* mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.667 dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar 0.101 dan koefisien regresi 0.712 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *assurance* atau jaminan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pengetahuan, kompetensi, keramahan petugas, serta rasa aman dan nyaman yang dirasakan masyarakat saat menerima pelayanan, bukanlah aspek yang secara langsung memengaruhi kepuasan mereka. Meskipun demikian, menjaga elemen jaminan tetap relevan dalam memastikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas, meskipun bukan menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kepuasan.

### **5. Pengaruh *Empathy* terhadap *Customer Satisfaction***

Hasil Uji T untuk variabel *empathy* mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.449 dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yakni sebesar 0.655 serta koefisien regresi 0.160 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *empathy* atau empati dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan serta situasi masyarakat tidak menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mungkin dapat disebabkan oleh harapan masyarakat yang lebih terfokus pada aspek lain dalam

menentukan kepuasan mereka. Meskipun demikian, empati tetap penting dalam membangun korelasi yang baik antara Dinas dengan masyarakat, sehingga dapat mendukung keberlanjutan pelayanan publik yang lebih humanis dan inklusif.

#### **6. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance dan Empathy* terhadap *Customer Satisfatcion***

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa variabel dependen, yakni kepuasan pelanggan (Y), dipengaruhi secara signifikan oleh faktor-faktor independen, yakni bukti fisik (X1), ketergantungan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), serta empati (X5). Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai  $F_{hitung}$  sebesar 35,763, yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,38. Temuan ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan secara bermakna dipengaruhi oleh kelima faktor independen tersebut secara bersama-sama. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, unsur-unsur layanan seperti bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, serta empati perlu diperhatikan secara holistik.

#### **Analisis Kritis Faktor-Faktor yang Tidak Signifikan**

1. *Tangible*: Meskipun fasilitas fisik dan perlengkapan di kantor Dinas Dukcapil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, perihal ini bisa dikaitkan dengan konteks lokal di mana masyarakat lebih mementingkan hasil akhir pelayanan daripada sarana fisik. Di wilayah Kabupaten Toba, kemungkinan masyarakat lebih fokus pada kecepatan dan keandalan pelayanan dibandingkan kenyamanan fasilitas fisik yang ditawarkan.
2. *Reliability*: Ketiadaan pengaruh signifikan kehandalan layanan terhadap kepuasan masyarakat mungkin disebabkan oleh persepsi bahwa layanan ini adalah kewajiban dasar pemerintah, sehingga masyarakat lebih menyoroiti elemen lain yang dianggap lebih inovatif, seperti daya tanggap.
3. *Assurance*: Meskipun faktor jaminan tidak signifikan, dalam konteks lokal, ini mungkin mencerminkan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap integritas petugas pelayanan, sehingga aspek ini kurang menjadi perhatian masyarakat.
4. *Empathy*: Tidak adanya pengaruh signifikan empati dapat mencerminkan budaya lokal yang cenderung mengutamakan efisiensi dalam layanan dibandingkan pendekatan personal.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak mengeksplorasi faktor eksternal yang mungkin memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kondisi sosial-ekonomi dan aksesibilitas geografis. Hal ini penting, mengingat konteks lokal Kabupaten Toba dengan tingkat kepemilikan smartphone dan akses internet yang terbatas. Jumlah sampel sebanyak 60 responden mungkin belum merepresentasikan populasi secara keseluruhan, terutama mengingat keragaman karakteristik masyarakat di Kabupaten Toba. Pendekatan kuantitatif deskriptif tidak memungkinkan untuk menggali lebih dalam motivasi atau persepsi subjektif masyarakat terhadap setiap dimensi pelayan

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam tentang persepsi dan harapan masyarakat. Penelitian tambahan dapat mengeksplorasi pengaruh faktor eksternal, seperti kebijakan

regional, infrastruktur, dan budaya lokal terhadap dimensi pelayanan publik. Penggunaan metode komparatif dengan Dinas Dukcapil di wilayah lain dapat memberikan wawasan mengenai praktik terbaik yang dapat diterapkan di Kabupaten Toba.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian serta pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa : Variabel bebas *tangible*, *reability*, *assurance*, dan *emphaty* tidak memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* disebabkan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  atau nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Variabel bebas *responsivness* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, Dinas Dukcapil bisa melakukan perbaikan lebih di pelayanan bagian *responsivness* untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Variable *tangible*, *reability*, *responsivness*, *assurance* dan *eempathy* secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*. Dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 35.763 yang lebih besar daripada  $F_{tabel}$  sebesar 2.38, serta tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Berlandaskan hasil penelitian yang membuktikan bahwa variabel *responsiveness* mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terdapat beberapa implikasi manajerial yang bisa diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Toba guna meningkatkan kualitas layanan: Peningkatan Transparansi Informasi Waktu Pelayanan Peningkatan Kecepatan Layanan, Kesiapan Petugas dalam Memberikan Bantuan dan Respons Cepat terhadap Permintaan Masyarakat. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah tersebut, Dinas Dukcapil Kabupaten Toba dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, sekaligus memperkuat citra positif sebagai lembaga pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

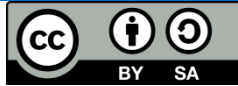


## DAFTAR PUSTAKA

- Angliawati, R. Y. (2016). Peran Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 203–213. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.801>
- Az-Zahra, N. P., & Wargadianata, E. L. (2023). *Kesiapan Masyarakat Kabupaten Toba dalam Menghadapi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berbasis Digital*. Institut Pemerintahan dalam Negeri.
- Erlianti, D. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Satlantas Unit Turjawali Polres Dumai dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (Japabis)*, 1(2), 56–65.
- Halawa, P. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4(1), 41–52.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hariyanto, S. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik di Kantor UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. *Publiciana*, 10(1), 94–116.
- Hidayat-Sardini, N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Brt Trans Semarang Tahun 2022. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 493–500.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201. <http://dx.doi.org/10.30872/jp.v2i1.351>
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 54–68. <http://dx.doi.org/10.24042/tps.v12i1.828>
- Khasanah, L. (2024). *(Format Ttd Pada Surat Persetujuan Publikasi dan Keaslian Tulisan Tidak Sesuai Standart) Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Iain Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Melowdies, J. D., & Foeh, J. E. H. J. (2024). Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 5(3), 203–211. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i3.1894>
- Miftakhul, Y., & Utami, D. A. (2022). The Kualitas Pelayanan Publik Bidang Layanan Informasi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 65–88. <https://doi.org/10.33509/jan.v28i1.1667>
- No, U.-U. (25 C.E.). *Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18.
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep*,

*Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.

- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (Jiask)*, 1(2), 13–22.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).
- Wahid, M. N., Faroby, M. S. H. T., Hidayat, D. W., & Pamungkas, T. H. (2024). Sosialisasi Kepada Masyarakat Mengenai Tata Cara Pembayaran Tarif Bus Trans Metro Dewata Melalui Qris Guna Mengoptimalkan Penggunaan Teknologi untuk Kemudahan Transaksi. *Dharma Bhakti*, 2(2), 119–127.  
<https://doi.org/10.32795/dharmabhakti.v2i2.6100>



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)**

---