

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROTE NDAO”.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Nina Hartiani dkk, 2023) dan (Fahlefi, 2021) hasil penelitian didapati dari dimensi *tangible* (ketampakan fisik) sudah memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan memberikan pelayanan kepada Masyarakat dengan nyaman, dimensi *reliability* (kehandalan) pegawai sudah menjalankan dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada Masyarakat agar berjalan dengan terstruktur, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap kepada Masyarakat petugas akan merespon dengan baik dan cepat, dimensi *assurance* (jaminan) pegawai dalam menanggapi penyelesaian dengan pelayanan sudah tepat waktu berdasarkan

jumlah Masyarakat yang akan dilayani jika sedikit makan akan tepat waktu, dimensi terakhir yaitu *empaty* (empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan dengan tulus, bersikap ramah, serta tidak membeda-bedakan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi Masyarakat yang melakukan pelayanan.

Salah satu pelaksana pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kabupaten Rote Ndao. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati).

Berdasarkan kewenangan aparat pemerintah daerah, maka aparat pemerintah pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Namun dalam isu yang muncul ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat belum dapat memenuhi harapan semua pihak, terkadang gangguan jaringan menjadi salah satu masalah yang kerap terjadi sehingga menyebabkan terlambatnya pelayanan karena semua dokumen baru bisa diproses setelah jaringan sudah terkoneksi. Disisi lain, masih banyak juga masyarakat belum mengetahui prosedur tahap alur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga mengakibatkan adanya pencaloan pengurusan.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer atau data diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang disebarakan kepada seluruh masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati).

Penelitian ini menggunakan teknis analisis regresi linear berganda agar dapat mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 dan Excel 2010 sebagai alat bantu uji statistik.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 42 orang.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik incidental/accidental sampling yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dalam artian siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang objek yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.(Sugiyono, 2018)

Hasil penelitian menunjukkan indikator *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan

*empaty* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kepentingan akademik yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian kedepannya.

**Kata Kunci : Ketampakan Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.**