



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN –PT NO : 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk**

Skripsi

Oleh

Devira Edria Sary

6071801077

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN –PT NO : 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk**

Skripsi

Oleh

Devira Edria Sary

6071801077

Pembimbing

Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A.

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



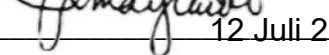
Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Devira Edria Sary
Nomor Pokok : 6071801077
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap
Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 7 Juli 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

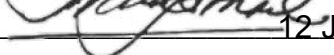
Ketua sidang merangkap anggota

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. :  12 Juli 2022

Sekretaris

Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A. :  12 Juli 2022

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. :  12 Juli 2022

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| 26% SIMILARITY INDEX | 23% INTERNET SOURCES | 12% PUBLICATIONS | 13% STUDENT PAPERS |
|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------|

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Submitted to Sogang University Student Paper | 3% |
| 2 | Submitted to Catholic University of Parahyangan Student Paper | 1% |
| 3 | repositori.umsu.ac.id Internet Source | 1% |
| 4 | repository.uinjkt.ac.id Internet Source | 1% |
| 5 | eprints.ipdn.ac.id Internet Source | 1% |
| 6 | repository.ub.ac.id Internet Source | 1% |
| 7 | Submitted to Bellevue Public School Student Paper | 1% |
| 8 | www.scribd.com Internet Source | 1% |

repo.uinsatu.ac.id

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devira Edria Sary

NPM : 6071801077

Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Solokanjeruk

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah milik saya sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain.

Pernyataan ini saya buat sebagai peneliti yang dapat dipertanggungjawabkan dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juni 2022


11334AJX825377
Devira Edria Sary

ABSTRAK

Nama : Devira Edria Sary
NPM : 6071801077
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Solokanjeruk

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dimana konsumen menilai produk atau jasa yang diberikan oleh pemberi layanan, dalam penilaian tersebut dapat menentukan apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak. Jika kualitas layanan yang diberikan pegawai baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Karena kepuasan masyarakat merupakan hasil dari penilaian kinerja pegawai dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan menurut Ulber Silalahi yang terdiri dari 4 dimensi yaitu Transparansi, Partisipasi, Responsivitas dan Akuntabilitas. Dan teori dimensi Kepuasan masyarakat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 yang terdiri dari Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan administrasi kependudukan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk. Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif dan korelasional dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan kuesioner yang di sebarakan kepada masyarakat yang mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Populasi dari masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan sebesar 140 dan teknik sampling yang digunakan teknik sampling nonprobalitas yaitu teknik konvenien atau sampling aksidental. Dan sampelnya sebesar 59 responden.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada kategori cukup dan kepuasan masyarakat memiliki kategori baik. Berdasarkan uji korelasi, didapatkan bahwa koefisien korelasi yang terjadi pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,746. Artinya kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat menunjukkan angka yang positif dengan derajat yang kuat. ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat. Pada uji determinansi, kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 55% dan kepuasan masyarakat dapat disebabkan oleh variabel kualitas layanan dan sisanya oleh variabel lainnya.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Layanan

ABSTRAC

Name : Devira Edria Sary
NPM : 6071801077
Title : *The Effect of Population Administration Service Quality on Community Satisfaction in Solokanjeruk District*

Service quality is a condition in which consumers evaluate the products or services provided by service providers, in this assessment they can determine whether the services provided are of quality or not. If the quality of service provided by employees is good, then community satisfaction will increase. Because community satisfaction is the result of evaluating employee performance in providing services in accordance with community needs. This study uses the theory of service quality according to Ulber Silalahi which consists of 4 dimensions, namely Transparency, Participation, Responsiveness and Accountability. And the theory of the dimensions of community satisfaction from the Regulation of the Minister of Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 which consists of Requirements, Systems, Mechanisms, and Procedures, Time of completion, Costs/tariffs, Product type specifications, implementing competencies, implementing behavior, Handling complaints, suggestions and input, Facilities and infrastructure.

This study aims to determine whether the quality of population administration services affects community satisfaction in Solokanjeruk District. This study uses quantitative data analysis with descriptive and correlational research types with data collection techniques in the form of interviews and questionnaires distributed to people who receive population administration services. The population of the people who perform population administration services is 140 and the sampling technique used is the non-probability sampling technique, namely the conventional technique or accidental sampling. And the sample is 59 respondents.

The results of this study indicate that the quality of service is in the sufficient category and community satisfaction has a good category. Based on the correlation test, it was found that the correlation coefficient that occurs in the service quality variable on community satisfaction is 0.746. This means that the quality of service with community satisfaction shows a positive number with a strong degree. there is a relationship between service quality and community satisfaction. In the determination test, service quality has an influence on community satisfaction by 55% and community satisfaction can be caused by service quality variables and the rest by other variables.

Keywords: Community Satisfaction, Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya peneliti dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Solokanjeruk”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi prasyarat dalam menyelesaikan program gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kata sempurna sehingga peneliti membutuhkan kritik dan saran. Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti sangat berterima kasih kepada kedua orang tua yang selalu mendukung dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan kepada bapak Dr. Ulber Silalahi selaku pembimbing yang membantu dan mengarahkan peneliti saat menulis skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo., M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Ibu Indraswari., PhD., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
3. Bapak Trisno Sakti Herwanto., S.IP., MPA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Seluruh dosen dan staff di Program Studi Ilmu Administrasi Publik
5. Pihak Kecamatan Solokan Jeruk dan Masyarakat di Kecamatan SolokanJeruk

6. Teman satu bimbingan pak Ulber yaitu Silva Milenita dan Maurin Lie yang selalu menyemangati dan selalu bersama dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Ailsa dan Annisa yang sudah memberi semangat dan menemani saat mengerjakan skripsi.
8. Luthfiani, Jasmine dan Dian yang sudah mendengarkan keluh kesah dan menyemangati saat menyelesaikan skripsi
9. Avila, Dama, Deva, Lidya, Niyen, Nandy, Carin dan (Alm) Certikar Yang sudah memberikan semangat selama penyelesaian skripsi.

Akhir kata peneliti sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Dalam penulisan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan saran untuk bahan perbaikan dalam penulisan ini.

Bandung, Juni 2022

Devira Edria Sary

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRAC | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II RANCANGAN PENELITIAN | 9 |
| 2.1. Pengertian Rancangan Penelitian | 9 |
| 2.2. Jenis Rancangan Penelitian | 10 |
| 2.3. Rancangan Penelitian yang digunakan | 11 |
| BAB III KERANGKA TEORITIK | 13 |
| 3.1. Kepuasan Masyarakat | 13 |
| 3.1.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat | 13 |
| 3.1.2. Dimensi Kepuasan Masyarakat..... | 15 |
| 3.2. Kualitas Layanan..... | 17 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2.1. Pengertian kualitas layanan..... | 17 |
| 3.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan | 19 |
| 3.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat | 31 |
| 3.4. Model Teoritik | 32 |
| 3.5. Hipotesis..... | 33 |
| BAB IV METODE PENGUMPULAN DAN ANALISA DATA | 34 |
| 4.1. Metode Pengumpulan data..... | 34 |
| 4.1.1. Operasionalisasi Variabel | 34 |
| 4.1.2. Pengukuran dan Penskalaan..... | 37 |
| 4.1.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 38 |
| 4.1.4. Populasi dan Sample | 43 |
| 4.1.5. Metode Pengumpulan Data..... | 44 |
| 4.2. Metode Analisa Data..... | 46 |
| BAB V HASIL DAN INTERPRETASI DATA..... | 52 |
| 5.1. Karakteristik Responden | 52 |
| 5.2. Deskripsi Kualitas Layanan | 53 |
| 5.3. Deskripsi Kepuasan Masyarakat..... | 61 |
| 5.4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat | 72 |
| BAB VI PEMBAHASAN | 77 |
| 6.1. Kualitas layanan | 77 |
| 6.2. Kepuasan Masyarakat | 79 |

| | |
|---|-----------|
| 6.3. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat | 84 |
| BAB VII PENUTUP | 86 |
| 7.1. Kesimpulan | 86 |
| 7.2. Saran..... | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel Kualiatas Layanan | 34 |
| Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Masyarakat | 35 |
| Tabel 4.3 Kategori Responden untuk Kualitas Layanan | 38 |
| Tabel 4.4 Kategori Responden untuk Kepuasan Masyarakat..... | 38 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas..... | 40 |
| Tabel 4.6 Alpha Cronbach..... | 42 |
| Tabel 4.7 Tabel Uji Reliabilitas..... | 42 |
| Tabel 4.8 Lima Kategori Derajat Kekuatan Korelasi | 49 |
| Tabel 5.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin..... | 52 |
| Tabel 5.2 Karakteristik Responden berdasarkan usia..... | 52 |
| Tabel 5.3 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir | 53 |
| Tabel 5.4 Kategorisasi Responden | 54 |
| Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Dimensi Transparansi | 54 |
| Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Dimensi Partisipasi | 56 |
| Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Dimensi Responsivitas..... | 57 |
| Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Akuntabilitas | 59 |
| Tabel 5.9 Indeks Kualitas Layanan | 60 |
| Tabel 5.10 Kategorisasi Responden | 61 |
| Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Dimensi Persyaratan | 62 |
| Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Dimensi Sistem, Mekanisme Dan Prosedur..... | 63 |

| | |
|---|----|
| Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Dimensi Waktu Penyelesaian | 64 |
| Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Dimensi Biaya/tarif | 65 |
| Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi Dimensi Produk Spesifikasi Jenis | 66 |
| Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Dimensi Kompetensi Pelaksana..... | 67 |
| Tabel 5.17 Distribusi Frekuensi Dimensi Perilaku Pelaksana..... | 68 |
| Tabel 5.18 Distribusi Frekuensi Dimensi Penanganan Pengaduan,Saran Dan Masukan..... | 69 |
| Tabel 5.19 Distribusi Frekuensi Dimensi Sarana Dan Prasarana | 70 |
| Tabel 5.20 Indeks Kepuasan Masyarakat | 72 |
| Tabel 5.21 Tabel Korelasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat... | 74 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Teoritik 32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelayanan ialah aktivitas individu atau kelompok yang dengan langsung atau tidak langsung, guna penuh keperluan konsumen disebut sebagai pelayanan. Pelayanan ialah tindakan yang dilakukan seseorang untuk memuaskan masyarakat. Dalam arti pelayanan berhubungan langsung dengan masyarakat dengan memperlakukan mereka sebagai prioritas¹. Pada hakikatnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan selalu berhubungan dengan manusia. Pelayanan yang diberikan tidak hanya mendukung keperluan masyarakat tetapi juga memberikan layanan yang baik. Mendapatkan pelayanan yang beri rasa puas ialah hak tiap masyarakat.

Pelayanan publik ialah aktivitas yang berkaitan guna penuh keperluan pelayanan tiap masyarakat, seperti barang, jasa, juga pelayanan administrasi yang penyelenggara pelayanan publik sediakan². Pelayanan secara tidak langsung berhadapan dengan pelanggan untuk memberikan kepuasan sesuai dengan keperluan pelanggan.

Memberikan pelayanan publik yang baik ialah aspek penting dari penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas dari pelayanan jadi hal utama yang masyarakat lihat, jika kualitasnya memenuhi harapan masyarakat maka pelayanan itu

¹ Harbani Pasolong. Teori Administrasi Publik (Bandung: Alfabeta, 2019) hal 147.

² Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

sudah memenuhi patokan dasar kualitas pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, pemerintah hadapi tantangan perlu sediakan infrastruktur yang baik serta sediakan sumber daya manusia yang kompeten serta berkualitas yang jadi prasyarat guna terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Menurut Wycof bahwa kualitas layanan mengacu pada level kesempurnaan yang diinginkan serta kemampuan untuk mengendalikan level keunggulan tersebut guna penuhi keperluan pelanggan³. Hubungan terbentuk antara pengguna dan penyedia layanan atau layanan ketika kualitas layanan tinggi. Dapat dikatakan bahwa suatu layanan berkualitas baik jika memenuhi harapan pelanggannya. Jadi, kualitas pelayanan yang baik akan membuat masyarakat menjadi percaya dan memenuhi haknya.

Kepuasan masyarakat ialah faktor penting serta tentukan kesuksesan pelayanan publik sebab masyarakat merupakan pelanggan dari produk pelayanan yang ada. Jika selaras dengan ekspektasi, masyarakat akan puas. Jika melebihi ekspektasi masyarakat sangat puas. Jadi kepuasan pelanggan sangat penting dan bernilai untuk mengetahui kualitas layanan suatu instansi. Suatu instansi akan dikatakan berkualitas jika kepuasan pelanggan meningkat. Pelanggan sangat puas atau senang jika memenuhi atau melampaui harapan mereka. Saat masyarakat mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan, masyarakat menilai bagaimana kinerja dari mereka supaya

³ Ismail Nurdin, Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik) (Surabaya: Media Sahabar Cendekia, 2019) hal 16. <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf> (Diakses 25 November 2021)

alami perbaikan kualitas pelayanan lewat inovasi pelayanan guna atasi persoalan sampaikan ketika survei kepuasan.

Di Indonesia masih banyak instansi pemerintah yang kurang melayani dengan baik pada masyarakat. Indonesia pelayanan publiknya masih memiliki kekurangan seperti kurang responsive, kurang informatif, kurang koordinasi dan kurang menanggapi keluhan atau aspirasi dari masyarakat. Masih banyak pelayanan yang prosedurnya tidak terstruktur. Jika pelayanan yang diberikan pemerintah tidak memenuhi kebutuhan masyarakat maka masyarakat akan kehilangan kepercayaan kepada pemerintah yang mengakibatkan ketidakpedulian pada pemerintah setempat. Selain itu, beberapa berpendapat bahwa rendahnya jumlah sumber daya manusia dalam pemberian pelayanan disebabkan oleh sarana dan prasarana, lemahnya penyelenggaraan pelayanan publik dari segi kelembagaan, mengetahui adanya hierarki yang menyebabkan pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi⁴.

Di Kecamatan Solokanjeruk memberikan pelayanan tentang administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan di Kecamatan Solokanjeruk yaitu:

1. Pelayanan KTP
2. Pelayanan Kartu Keluarga
3. Pelayanan Surat Keterangan Waris

⁴ Eka Septiani dan Ferry Siswadhi. Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia. Jurnal Ilmiah Indonesia, Vol 5 No 5 (2020). Hal 6 <https://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/1132> (Diakses pada 20 Maret 2022)

Untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Solokanjeruk menggunakan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 yang terdiri dari persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, produk spesifikasi jenis, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana. Dari kesembilan faktor tersebut yang rendah adalah prosedur, waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana.

Berdasarkan laporan survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk, pada tahun 2019, indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 77.53 berada pada kategori baik dan nilai rata – rata dimensi kepuasan masyarakat yang terendah adalah waktu penyelesaian sebesar 2.564. Pada tahun 2020, indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 85.3 berada pada kategori baik dan nilai rata – rata dimensi kepuasan masyarakat yang terendah adalah waktu penyelesaian sebesar 3. Pada tahun 2021, indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 85.86 berada pada kategori baik dan nilai rata – rata dimensi kepuasan masyarakat yang terendah adalah waktu penyelesaian sebesar 3.17⁵.

Menurut observasi awal yang menjadi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan pada ketidakpuasan masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk yaitu prosedur dalam pelayanan, sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian. Pelayanan

⁵ Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Solokanjeruk

yang menjadi dipermasalahkan di Kecamatan Solokanjeruk yaitu banyak masyarakat yang mengeluh mengenai waktu penyelesaian karena melewati batas waktu yang ditetapkan. Selain itu juga prosedur yang berbelit – belit, masyarakat masih kesulitan pada tahap alur pelayanan. Permasalahan yang sangat urgensi yaitu aparat yang memberikan pelayanan masih kurang dan terkendala pada sarana dan prasarana. Dalam pelaksanaan pelayanan, hal yang harus dipenuhi adalah sarana dan prasarana, jika sarana dan prasarana sendiri masih bermasalah maka akan menghambat kepada pelayanan yang diberikan aparat⁶.

Pada prosedur pelayanan, masyarakat kurang mengerti bagaimana prosedur pelayanannya. Dikarenakan operasionalisasi prosedur yang ada dalam kecamatan tidak terlampir dengan jelas. Selain itu juga keluhan pada waktu pelayanannya seperti percetakan KTP yang lama tidak sesuai dengan janji awal⁷. Hal tersebut juga dikarenakan oleh sarana dan prasarana yang tidak memadai dan mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat. Lalu, pada sarana dan prasarana. Pada sarana dan prasarana yang ada di kecamatan kurang memadai seperti pengadaan blangko atau tinta pencetakan, mesin antriannya tidak bisa digunakan, saprasnya yang rusak, ruang khusus laktasi juga kurang nyaman, kamar kecil (WC) yang kurang nyaman⁸. Pada permasalahan kualitas layanan, di kecamatan Solokanjeruk masih kurang saat

⁶ Hasil Wawancara Camat Solokanjeruk pada 5 November 2021 (R,45)

⁷ Hasil Wawancara salah satu warga Kecamatan Solokanjeruk pada 13 Maret 2022 (N, 27)

⁸ Hasil wawancara salah satu warga Kecamatan Solokanjeruk pada 13 Maret 2022 (Y,35)

mengakses informasi, karena kurangnya sumber daya manusia yang terlibat dalam layanan informasi.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat menurut Lupiyodi yaitu kualitas layanan⁹. Kualitas layanan bisa membuat kepuasan pada masyarakat. Karena setelah masyarakat mendapatkan pelayanan dari pegawai, masyarakat bisa menilai bagaimana kualitas yang diberikan, apakah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau tidak. Jadi, hasil atau penilaian dari masyarakat yang telah menerima pelayanan seperti produk atau jasa dan pelayanan tersebut menghasilkan layanan yang berkualitas. Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan Fauziah, Siti Anisa, Andika Aziz menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh kualitas layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk”**

1.2.Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat indikasi masalah di Kecamatan Solokanjeruk. Dari faktor penentu kepuasan masyarakat menurut peraturan Menteri

⁹ Anik Lestari. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Plaza Surabaya). Buletin Ekonomi Vol 11 (2013) : Hal 2 . <https://core.ac.uk/download/pdf/229141195.pdf> (Diakses 12 Maret 2022)

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 yang paling rendah di Kecamatan Solokanjeruk yang rendah adalah prosedur, waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana. Hal tersebut mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan pihak kecamatan.

Dari prosedur, belum disediakan pamflet mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), masyarakat tidak bisa melihat bagaimana penjelasan prosedur pelayanannya dan membuat masyarakat menjadi kurang arahan. Lalu dari waktu penyelesaian, saat masyarakat membutuhkan dokumen tertentu dari kecamatan, tetapi kecamatan memberikan janji untuk penyelesaiannya tidak sesuai dengan tenggat waktu. Hal tersebut mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan pihak kecamatan. Selanjutnya masalah pada sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang ada di kecamatan saat diberikan pelayanan kurang lengkap, jadi saat membutuhkan sesuatu tidak tersedia disana. Berikut adalah pertanyaan penelitian yang dijadikan fokus pada penelitian ini.

1. Bagaimana kualitas layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Solokanjeruk?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat atas layanan di Kecamatan Solokanjeruk?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk, maka terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Solokanjeruk
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas layanan di Kecamatan Solokanjeruk
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat

1.4.Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, informasi dan referensi untuk pembelajaran mengenai pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pegawai kantor Kecamatan Solokanjeruk dalam memiliki kualitas layanan dan kepuasan masyarakat yang baik. Sehingga masyarakat percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi.