

KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDACATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA

Melani Alifia¹, Indra Hastuti, S.E.,M.Msi.,M.M.², Esti Dwi Rahmawati, S.E.,M.M.³

Universitas Duta Bangsa Surakarta: melanialifia29@gmail.com

ABSTRACT

Article History	<i>The Wonogiri Regency Population and Civil Registration Service is a regional agency responsible for provincial or district/city population management. The purposive sampling method was used in this research. The sample used for this research was 100 respondents. Adjusted R Square is 0.465, which means 46% of public satisfaction can be explained by the variables of service quality, employee performance and work environment. while (100% – 46%) explained other variables.</i>
<i>Received:</i>	
<i>Revised:</i>	
<i>Published:</i>	
Keywords	
<i>Service Quality, Employee Performance, Work Environment, and Community Satisfaction.</i>	

ABSTRAK

Riwayat Artikel	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri adalah instansi daerah yang bertanggung jawab di bidang pengelolaan kependudukan provinsi atau kabupaten/kota. Metode <i>purposive sampling</i> digunakan dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah 100 responden. <i>Adjusted R Square</i> sebesar 0,465 yang berarti 46% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan lingkungan kerja. sedangkan (100% – 46%) menjelaskan variabel lain.
Diterima:	
Direvisi	
Dipublikasikan:	
Kata Kunci	
Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Masyarakat	

A. Pendahuluan

Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota sebagai kewenangan pelaksana dibidang urusan Administrasi Kependudukan. Kemudian disusul dengan ditetapkannya Perda Kabupaten Wonogiri No. 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan & Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wonogiri pada Bab II Pasal 2 Ayat 5 huruf f bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam Lembaran Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2016 Nomor 22 dan Tambahan Lembaran Kabupaten Wonogiri Nomor 156, disebutkan bahwa ini adalah undang-undang. Tugas utama Perangkat Daerah adalah " Dalam Lembaran Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2016 Nomor 22 dan Tambahan Lembaran Kabupaten Wonogiri Nomor 156, disebutkan bahwa ini adalah undang-undang. Tugas utama Perangkat Daerah adalah "Membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah".

B. Metode Penelitian

Meode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Masyarakat yang pernah menggunakan jasa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebagai data penelitian. Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.594	1.436		1.807	.074		
	Kualitas Pelayanan	.301	.078	.325	3.837	.000	.754	1.326
	Kinerja Karyawan	.230	.085	.242	2.726	.008	.689	1.452
	Lingkungan Kerja	.271	.064	.338	4.201	.000	.833	1.201

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Olahan data SPSS 2024

Hasil dari data diatas adalah:

$$Y = 2,594 + 0,301 (X1) + 0,230 (X2) + 0,271 (X3) + e$$

Dari penjelasan tersebut, maka dapat diimplementasikan sebagai berikut :

- a. Nilai konstan (Y) sebesar 2,594 artinya jika kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan lingkungan kerja nilai Coefficientsnya adalah (0), maka keputusan masyarakat akan tetap berada pada 2,594.
- b. Koefisien regresi kualitas pelayanan didapat nilai coefficient = 0,301. Hal ini berarti ketika ada peningkatan kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,301 atau 30,1%.
- c. Koefisien regresi kinerja karyawan didapat nilai coefficient = 0,230. Hal ini berarti ketika ada peningkatan kinerja karyawan, maka tingkat kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,230 atau 20,3 %.
- d. Koefisien regresi lingkungan kerja didapat nilai coefficient = 0,271 Hal ini berarti ketika peningkatan kinerja karyawan, maka tingkat kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,271 atau 27,1%.

2. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.481	.465	1.17692

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Olahan data SPSS, 2024

Dari hasil tersebut diperoleh R sebesar 0,694. Berarti variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan lingkungan kerja memiliki keterikatan yang erat dengan variabel kepuasan masyarakat. Dari data diatas nilai *Adjusted R-square* sebesar 0,465. Artinya 46% variabel kepuasan masyarakat dapat memberikan penjelasan pada variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan lingkungan kerja. Sedangkan 54% dipengaruhi oleh faktor lain.

3. Uji T

Tabel 3 Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.594	1.436		1.807	.074		
	Kualitas Pelayanan	.301	.078	.325	3.837	.000	.754	1.326
	Kinerja Karyawan	.230	.085	.242	2.726	.008	.689	1.452
	Lingkungan Kerja	.271	.064	.338	4.201	.000	.833	1.201

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan:

a. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X1) 3,837 dengan nilai signifikansi yaitu 0,000. Kesimpulannya adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

b. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai t-hitung untuk variabel kinerja karyawan (X2) 2,804 dengan nilai signifikansi yaitu 0,008. Kesimpulannya adalah kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

c. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai t-hitung untuk variabel lingkungan kerja (X3) 4,201 dengan nilai signifikansi yaitu 0,000. Kesimpulannya adalah lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat.

4. Uji F Simultan

Tabel 4 Uji F Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	123.217	3	41.072	29.652	.000 ^b
	Residual	132.973	96	1.385		
	Total	256.190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan

Sumber: Olahan data SPSS, 2024

Pada tabel uji f konkuren sebesar 29,652 dan signifikansi sebesar 0,000. Yang berarti variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

E. Referensi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik

Undang – Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia