

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KARTU KELURAGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Noviana Sofyan^{*1}, Deden Haria Garmana², Irma Hermayanty³
^{1,2,3}Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received April 12, 2026

Revised Mei 20, 2026

Accepted Juni 16, 2026

Keywords:

Public Service Management
Quality of Public Service
Managemen
Level of Community
Satisfaction
Population Administrastion

ABSTRACT

This research is motivated by the quality of service at Disdukcapil Sumedang Regency has not been running as expected. This study aims to determine how good the quality of service is, how high the community satisfaction is and how strong the relationship between service quality and community satisfaction is. The method used in the preparation of this thesis is this research method using descriptive methods. This research variable uses an independent variable (service quality) and a dependent variable (community satisfaction). The population and sample in this study were people who made Family Cards totaling 60 people. The method used is literature study, field study (observation and questionnaire). Based on the research results that the quality of service is 85.55% (very good). Community satisfaction is 85.65% (very good) and the relationship between service quality and community satisfaction is at a very strong correlation level or 0.895, hypothesis testing that tcount is greater than ttable, namely $1.67065 > 6.327$, meaning that there is a positive and significant relationship between service quality and community satisfaction and the amount of service quality to community satisfaction in making Family Cards at the Population and Civil Registration Office of Sumedang Regency is 80.2% (very strong) and there are still 9.8% other factors not examined by the author.



Copyright © 2026 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Noviana Sofyan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Sebelas April,
Jln. Angkrek Situ No. 19 Kelurahan Situ-Sumedang.
Email: sofyannoviana98@gmail.com

1. INTRODUCTION

Suatu organisasi dibuat dan diciptakan dengan beberapa tujuan yang menjadi cita-cita bersama, cita-cita tersebut tentunya haruslah didukung oleh berbagai faktor yang saling berhubungan dan berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Keseluruhan faktor serta aspek-aspek yang dapat mendukung tercapainya tujuan yang dicita-citakan berawal dari bagaimana organisasi tersebut mengelola serta mengatur sumber daya yang terdapat didalamnya. Organisasi terdiri dari beberapa orang yang memiliki tujuan dan cita-cita bersama yang secara sukarela tergabung dan ikut serta dalam organisasi tersebut yang masing-masing elemen dalam organisasi itu memiliki peran serta kontribusi yang bermanfaat dan berguna dalam rangka pencapaian tujuan yang dicita-citakan oleh organisasi.

Masalah sumber daya manusia menjadi sebuah tantangan bagi manajemen, karena keberhasilan organisasi tergantung dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki/ dipekerjakan. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran pegawai meskipun dukungan sarana dan prasarana serta sumber dana yang dimiliki organisasi tidak akan ada manfaatnya bagi organisasi, jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Pengelolaan sumber daya terkait dan mempengaruhi kinerja organisasional dengan cara menciptakan nilai atau menggunakan keahlian sumber daya manusia yang berkaitan dengan praktek manajemen dan sasaran yang cukup luas. Oleh karena itu faktor manusia juga perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan sehingga pegawai dapat bekerja dengan lebih baik dan tujuan dari organisasi dapat tercapai.

Organisasi haruslah memiliki aturan serta tata kelola bagaimana organisasi tersebut dijalankan, aturan aturan tersebut dibuat agar tercipta suatu lingkungan organisasi yang kondusif serta teratur dan terorganisir. Aturan tersebut pada akhirnya akan menunjukkan bagaimana organisasi tersebut berjalan, terutama mengenai perkembangan sumber daya pendukung didalamnya yaitu salah satunya adalah sumber daya manusia yang merupakan bagian dari organisasi tersebut.

Dengan adanya *Core Values* ASN ini sebagai sari dari nilai-nilai dasar ASN sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dalam satu kesamaan persepsi yang lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh seluruh ASN. BerAKHLAK merupakan akronim dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Sedangkan #banggamelayanibangsa merupakan *Employer Branding* ASN jaman now yang melayani sepenuh hati. *Core values* ASN menjadi titik tonggak penguatan budaya kerja, yang tidak hanya dilakukan pada ASN tingkat pusat namun juga pada tingkat daerah, ASN yang bertugas sebagai pegawai pusat maupun pegawai daerah harus mempunyai *core values* yang sama. Salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang Jl. Prabu Geusan Ulun No. 36, Regol Wetan, Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45311. Sebagaimana Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang. Berdasarkan kewenangan tersebut, maka terdapat beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang yakni penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP), penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), akta pengakuan anak dan penerbitan surat keterangan kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ternyata diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang belum berjalan sesuai dengan harapan, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikasi-indikasi sebagai berikut.

1. Waktu Penyelesaian yang tidak sesuai standar. Seperti halnya standar waktu penyelesaian kartu keluarga ditetapkan 14 hari kerja, pada kenyataannya banyak warga yang harus menunggu hingga 1-2 bulan. Contohnya masyarakat yang sudah 3 kali bolak-balik ke kantor untuk mengecek status KK-nya yang belum selesai setelah 6 minggu pengajuan.
2. Prosedur Pelayanan yang rumit dan berbelit. Seperti halnya masyarakat harus berkali-kali melengkapi berkas karena informasi persyaratan yang tidak jelas dan berbeda-beda dari setiap petugas yang melayani. Contohnya setelah melengkapi satu persyaratan, diminta lagi persyaratan tambahan yang tidak disebutkan sebelumnya.
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai. Seperti halnya ruang tunggu yang sempit dengan jumlah kursi terbatas membuat banyak pemohon harus berdiri atau menunggu di luar gedung. Contohnya sistem antrian yang masih masih dibatasi perharinya dan tidak semua masyarakat mengetahui pendaftaran *online*.

4. Kompetensi petugas yang belum optimal. Seperti halnya masyarakat mengajukan perubahan data pada KK karena kesalahan penulisan. Contohnya petugas kebingungan dalam menangani kasus tersebut dan harus berkonsultasi dengan beberapa rekan, yang mengakibatkan waktu pelayanan menjadi lebih lama.
5. Sistem *online* yang sering bermasalah. Seperti halnya Server SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang sering *down* atau lambat. Contohnya masyarakat yang harus pulang dan kembali keesokan harinya karena sistem sedang tidak bisa diakses saat hendak mengurus KK.
6. Transparansi informasi yang kurang. Seperti halnya tidak adanya papan informasi yang jelas mengenai biaya dan waktu penyelesaian pelayanan. Contohnya masyarakat yang tidak mengetahui bahwa pembuatan KK sebenarnya gratis, sehingga masih ada yang membayar kepada calo atau oknum petugas dengan alasan "biaya administrasi".

Dari permasalahan pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang maka perlunya perbaikan tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya, dimana kepuasan tersebut terbentuk dari akumulasi pengalaman dan interaksi masyarakat dengan penyedia layanan publik.

Keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan pembangunan nasional antara lain ditentukan oleh kemampuan di dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Demi tercapainya tujuan organisasi, pegawai memerlukan motivasi untuk bekerja lebih rajin. Melihat pentingnya pegawai dalam organisasi, maka pegawai diperlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Hubungan yang terjalin antara sesama pegawai maupun antara atasan dan bawahannya akan menjadi pendukung suasana kerja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat dan sesuai dengan visi dan misi Bupati Sumedang.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan, ternyata diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang belum berjalan sesuai dengan harapan, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1. Data Jumlah Keluhan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang (Oktober Tahun 2024)

No	Kualitas Pelayanan	Jumlah Keluhan	Presentase
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	13	14,4%
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	15	16,7%
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	2	2,2%
4	<i>Empathy</i> (Empati)	8	8,9%
5	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	5	5,6%
6	<i>Transparency</i> (Transparansi)	4	4,4%
7	<i>Technology Integration</i> (Integrasi Teknologi)	7	7,8%
8	<i>Access</i> (Akses)	6	6,7%
Σ		60	100%

Sumber : Disdukcapil, 2024

Berdasarkan tabel terlihat bahwa adanya permasalahan signifikan dalam konsistensi dan akurasi pelayanan yang diberikan, mengindikasikan masih lemahnya kesiapan dan kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat, masih adanya keraguan masyarakat terhadap kepastian dan keamanan pelayanan yang diberikan, masih kurangnya perhatian personal dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan spesifik masyarakat, perlunya perbaikan dalam hal fasilitas fisik, peralatan dan penampilan petugas. Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang pegawai harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan masyarakat.

Permasalahan-permasalahan ini saling berkaitan dan berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat. Apabila masyarakat sudah menunjukkan kepuasan yang kita tawarkan segera saja layani masyarakat tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga masyarakat merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Maka diperlukan perbaikan sistem dan pelayanan secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat. Sehingga dalam kualitas pelayanan terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Akan tetapi permasalahan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari indikasi-indikasi sebagai berikut.

1. Ketidakkonsistenan dalam waktu penyelesaian dokumen kependudukan. Hal ini menunjukkan tidak adanya standar waktu yang konsisten dalam pelayanan. Contohnya masyarakat mengurus KTP-el pada bulan Januari selesai dalam waktu 5 hari kerja, namun ketika anaknya mengurus di bulan Maret membutuhkan waktu 15 hari kerja meski dengan persyaratan yang sama dan lengkap.

2. Lambatnya respon petugas terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat. Seperti halnya masyarakat mengirimkan pertanyaan melalui *WhatsApp* resmi Disdukcapil mengenai prosedur perubahan data KK, namun baru mendapat balasan setelah 3 hari. Padahal dalam SOP disebutkan bahwa respon maksimal adalah 1x24 jam.
3. Kurangnya kepastian informasi mengenai biaya pelayanan. Hal ini ketidakjelasan ini membuat masyarakat ragu akan jaminan biaya pelayanan. Contohnya masyarakat diminta membayar biaya administrasi Rp 50.000 oleh oknum petugas untuk mempercepat proses KTP-*el*, padahal seharusnya layanan ini gratis sesuai regulasi.
4. Minimnya perhatian khusus terhadap lansia dan difabel. Seperti halnya masyarakat usia lanjut (75 tahun) harus menunggu dalam antrian yang sama dengan pemohon lain selama 3 jam untuk mengurus Akta Kematian suaminya, tanpa ada prioritas atau bantuan khusus dari petugas meski kondisinya sudah lemah.
5. Fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai. Seperti halnya banyak pemohon yang harus berdiri atau duduk di lantai saat menunggu antrian. Contohnya ruang tunggu Disdukcapil hanya menyediakan 20 kursi, sementara rata-rata pengunjung per hari mencapai 100 orang.

Suatu kesatuan yang menentukan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Setiap dimensi memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Pemahaman dan implementasi yang baik terhadap seluruh dimensi ini akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, maka yang menjadi pernyataan permasalahannya adalah:

1. Implementasi kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
2. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
3. Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Adapun pertanyaan masalah tersebut di atas, maka peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut.

1. Seberapa baik kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang?
2. Seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang?
3. Adakah hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti kemukakan di atas, maka tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

2. METHOD

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat Kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik suatu kesimpulan. masyarakat yang membuat Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang (Oktober s.d. Desember Tahun 2024) yang berjumlah 150 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu. karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penentuan jumlah sampel responden yang

digunakan ditentukan berdasarkan rumus *Slovin* Jadi sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 responden.

3. RESULTS AND DISCUSSION

a. Hasil Uji Validitas Instrumen

Item pernyataan (instrument) penelitian variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang adalah valid dan sah untuk digunakan dalam penelitian kali ini dikarenakan semua indikator lebih dari 0,3 ($\geq 0,3$),

b. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

- 1) Kualitas pelayanan (X) tersebut reliabel. Harga $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,797 > 0,600$ menunjukkan bahwa instrument kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang bersangkutan *reliabel*, maka instrument dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.
- 2) Tingkat kepuasan masyarakat (Y) tersebut reliabel. Harga $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,802 > 0,600$ menunjukkan bahwa instrument tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang bersangkutan *reliabel*, maka instrument dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

c. Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang mencapai 5133. Hal ini termasuk kategori sangat baik, sehingga penyusunan menginterpretasikan bahwa kualitas pelayanan telah terlaksana dengan sangat baik. Apabila di prosentasikan mencapai 85,55 %. dan analisis setiap indikator ternyata penulis menemukan skor tinggi pada pembahasan dokumen yang diterbitkan memiliki kekuatan hukum yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur pelayanan dirancang dengan jelas dan transparan agar mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat sebesar 89,33 %. Sedangkan skor terendah sebesar 81,67 % pada pembahasan petugas pelayanan dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat.

d. Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang mencapai 5139. Hal ini termasuk kategori sangat baik, sehingga penyusunan menginterpretasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga telah terlaksana dengan sangat baik. Apabila di prosentasikan mencapai 85,65 %. dan analisis setiap indikator ternyata penulis menemukan skor tinggi pada pembahasan persyaratan yang diperlukan untuk pembuatan Kartu Keluarga diumumkan secara terbuka tanpa ada hal yang disembunyikan, sehingga masyarakat mengetahui dokumen apa saja yang harus dipenuhi, petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan setiap langkah dalam proses pembuatan Kartu Keluarga, baik secara langsung di kantor pelayanan maupun melalui media komunikasi lainnya dan petugas memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai untuk melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku sebesar 89,33 %. Sedangkan skor terendah sebesar 82,33 % pada pembahasan petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam melayani masyarakat, menciptakan rasa nyaman dan dihargai.

e. Hasil Uji Normalitas

- 1) Kualitas pelayanan (X) nilai Z K-S sebesar 0,105 dengan *asympt sig* 0,979. Oleh karena nilai *asympt sig* tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berdistribusi Normal.
- 2) Tingkat kepuasan masyarakat (Y) nilai Z K-S sebesar 0,158 dengan *asympt sig* 0,774. Oleh karena nilai *asympt sig* tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berdistribusi Normal.

f. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Kemudian harga r tersebut di interpretasikan pada tabel di atas, ternyata nilai korelasi 0,895 berada pada kategori hubungan sangat kuat.

g. Hasil Uji Hipotesis

Harga t hitung tersebut selanjutnya di konsultasikan kedalam tabel t (daftar tabel t) uji dua pihak dengan taraf kesalahan 5 % ($\alpha = 0,05$) pada $dk = n - 1$, $dk = 60 - 1$, maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,67109 (lihat t_{tabel} dua pihak distribusi t). Karena t_{hitung} lebih besar dari harga t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima (harga t_{hitung} 15,581 > 1,67109). hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, ditolak. Dan hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, diterima.

h. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sebesar 80,2 %, atau pengaruh kualitas pelayanan mempengaruhi sebesar 80,2 % terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berada pada rentang 49 % - 81 %. Ini menandakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan kuat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dan masih ada 19,8 % faktor lain.

4. CONCLUSION

Berdasarkan pembahasan dan analisis dari hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang mencapai skor 5133 dengan jumlah skor rata-rata 85,55 %.
2. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang mencapai skor 5139 dengan jumlah skor rata-rata 85,65 %.
3. Hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Kemudian harga r tersebut di interpretasikan pada tabel di atas, ternyata nilai korelasi 0,895 berada pada kategori hubungan sangat kuat.

REFERENCES

- Abdullah, M. Maruf (2019). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abidin dan Murjani (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tabalong*. Kalimantan Barat: STIA Tabalong.
- Akadun (2011). *Pemberdayaan Birokrasi Pemerintah, Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Pemerintah Yang Efektif*. CV. Maulana, Bandung.
- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Amirullah (2019). *Pengantar Manajemen Fungsi-Proses-Pengendalian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Badriati (2018). *Etos Kerja Dalam Perspektif Islam dan Budaya*. Cetakan 1. ISBN: 978-623-317-304-9. Mataram: Sanabil.
- Bagum dan Adawiyah (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara*. Jember: Universitas Muhammadiyah.
- Budiyono (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bukit, Malusa dan Rahmat (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Cetakan Pertama, April 2017. ISBN: 978-602-61253-3-0. Yogyakarta: Zahir Publishing.

- Darodjat (2020). *Manajemen Personalia*. Bandung: Refika Aditama.
- Dewi, Saputra dan Istikomah (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cimahi Tengah*. Jambi: Universitas Batanghari.
- Fahmi (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- FISIP (2024). *Buku Pedoman Skripsi Dan Skripsi*. Sumedang: Universitas Sebelas April Sumedang.
- Ghozali (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie (2019). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: BPFE.
- Hakim (2022). *Dinamika Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Cetakan Pertama. ISBN: 978-602-0962-10-8. Semarang: EF Press Digimedia.
- Handoko (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iskandar (2021). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Referensi. Jakarta.
- Keban, Yeremias (2015). *Strategi Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kotler dan Keller (2022). *Marketing Management, 16th Edition*. New York: Pearson Education.
- Larasati (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama, Juni 2018. ISBN: 978-602-475-352-8. Yogyakarta: Deepublish.
- Mangkunegara (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rasdakarya
- Masram dan Mu'ah (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Cetakan Pertama, Februari 2017. ISBN: 978-602-6930-46-0. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mathis dan Jackson (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Buku I*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyono dan Marnis (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Sedarmayanti (2019). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja Pegawai*. Gramedia. Jakarta.
- Siagian (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama, April 2018. ISBN: 978-602-217-935-1. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Setakan Ke Dua Puluh Dua, Agustus 2015. ISBN: 979-8433-71-8. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesembilan, Februari 2017. ISBN: 978-979-1486-76-7. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wibisono (2018). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widjaja, Amin (2017). *Komunikasi : Komunikasi dan Hubungan Masyarkat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winardi, A (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.