

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN NGADA (MASA PANDEMI COVID-19)

Sunarmi, Ajis Salim Adang Djaha, Sardjijo

Universitas Terbuka, Indonesia

Email: sunarmi5312@gmail.com, ajissalim5464@gmail.com, sarjiyo@campus.ut.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sangat mempengaruhi kepuasan publik pada dinas yang sangat dibutuhkan untuk pencatatan administrasi masyarakat yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (masa pandemi Covid-19). Penelitian ini bertujuan untuk dapat melakukan pengujian dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan populasi dari masyarakat yang mendapatkan layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dari bulan Maret 2020 sampai oktober 2021. Berdasarkan data yang didapat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada di dapat sebanyak 5 159 orang. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*, yakni teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dan selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda. Dengan tujuan dapat mendukung dan mempertajam hasil analisis kuantitatif maka dilakukan *mix method* dimana maka dilakukan analisis kualitatif melalui wawancara mendalam (*indepth interview*). Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa publik atau masyarakat yang menerima layanan mendapatkan kepuasan yang sangat tinggi. Selanjutnya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh dan kinerja pegawai secara parsial maupun simultan secara **signifikan** berpengaruh terhadap kepuasan publik (masa pandemi Covid-19) Hasil analisis kualitatif mendukung dan mempertajam hasil analisis kuantitatif.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan publik, indeph interview

Abstract

Service quality and employee performance greatly affect public satisfaction at the service that is needed for recording public administration, namely the Ngada Regency Population and Civil Registration Service (during the Covid-19 pandemic). This study aims to be able to test and analyze the effect of service quality and employee performance on public satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Ngada Regency. The research method used is descriptive quantitative. This study uses a population of people who received

How to cite:	Sunarmi, Ajis Salim Adang Djaha, Sardjijo (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (Masa Pandemi Covid-19). <i>Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia</i> . 7 (7).
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

Electronic Identity Card services from March 2020 to October 2021. Based on data obtained from the Population and Civil Registry Office of Ngada Regency, 5159 people were obtained. Sampling in this study uses the probability sampling method, which is a sampling technique that provides equal opportunities or opportunities for each member of the population to be selected as samples. The data obtained in the form of quantitative data and followed by multiple linear regression analysis. With the aim of being able to support and sharpen the results of quantitative analysis, a mix method was carried out where qualitative analysis was carried out through in-depth interviews. The results of this study show that the public or people who receive services get very high satisfaction. Furthermore, the results of this study indicate that service quality has an effect and employee performance partially or simultaneously significantly affects public satisfaction (during the Covid-19 pandemic). The results of the qualitative analysis support and sharpen the results of the quantitative analysis

Keywords: *service quality, employee performance, public satisfaction, indeph interview*

Pendahuluan

Era reformasi dan otonomi daerah yang tengah digulirkan oleh pemerintah saat ini, merupakan moment yang tepat untuk melaksanakan gagasan-gagasan pembangunan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dikalangan para pengambil kebijakan. Pembentukan otonomi daerah pada pemerintah kabupaten dan kota diharapkan dapat menjadi lebih responsif dalam menanggapi berbagai masalah yang berkembang di daerah sehingga program-program pembangunan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi lebih efektif. Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan mendasar adalah pelayanan publik. Konsep otonomi daerah adalah dengan memberikan kewenangan besar bagi pemerintahan daerah untuk dapat menetapkan kebijakan termasuk kebijakan dalam pelayanan publik sesuai dengan situasi kondisi dan kebutuhan daerahnya masing-masing.

Salah satu jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh setiap warga negara adalah pelayanan dokumen kependudukan. Bagi masyarakat dokumen kependudukan (kartu keluarga, KTP, akte kelahiran, dll) selain mempunyai kekuatan legal, juga dipakai dalam upaya mendapatkan hak-hak sebagai warga negara sebagai identitas diri, untuk kepentingan sekolah, pengurusan ke bank, usaha, bahkan untuk vaksin Covid-19 pun dibutuhkan dokumen kependudukan. Di lain sisi, bagi pemerintah dokumen kependudukan merupakan instrument penting untuk dapat memantau penyebaran dan kualitas serta pertumbuhan penduduk. Berbagai dokumen tersebut hanya didapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga dengan demikian instansi ini sangat dibutuhkan masyarakat.

Kualitas layanan, menurut Suryokusuma (2008), dalam Suwitri, dkk (2019), berpendapat bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik didasarkan pada Standar *Operating Procedure* (SOP), yang ditetapkan oleh penyedia layanan, ataupun kesepakatan antara penyedia layanan dan penggunaannya. Selanjutnya Parasuraman, Zeitamml dan Berry (Suryokusumo,2008), menyatakan bahwa dalam menilai kinerja

publik dapat dengan cara mengevaluasi kinerja aktualnya dan kinerja potensialnya atau dengan mengukur seberapa besar *gab* atau kesenjangan antara pelayanan yang harus diberikan dengan persepsi atas pelayanan yang diterima pengguna. Dengan demikian semakin kecil *gab* yang ditimbulkan antara kinerja potensial dan aktualnya maka kualitas pelayanan akan semakin baik. (Sri Suwitri,dkk 2019 adalah merupakana faktor yang penting dalam pelayanan kesehatan untuk memperhatikan dan meningkatkan basis pelanggan, serta mengembangkan keunggulan. Menurut Zeithaml *et al* (1990), Kualitas Pelayanan teruukur atas 5 dimensi, yaitu : *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut dijelaskan oleh Tjiptono dan Chandra (2011) sebagai berikut :

- a. Bukti langsung (*tangible*) adalah terkait pada daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang dipakai perusahaan, juga dari penampilan karyawan. Dalam hal ini sarana dan prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan
- b. Kehandalan atau reliabilitas (*reliability*) merupakan kemampuan dalam menyiapkan layanan yang terpercaya dan akurat dari awal dengan tidak membuat kesalahan dan mampu memberikan layanan sesuai kesepakatan waktu. Pada akhirnya tingkat kehandalan bagi pelanggan merupakan kemampuan untuk dapat memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memberikan kepuasan;
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan dari kemauan dan kemampuan perusahaan dari para karyawan untuk bisa memberikan bantuan pada pelanggan sesuai respon dari permintaan mereka, serta memberikan informasi saat mana pelayanan dapat diberikan secara cepat. Dalam posisi apapun seseorang atau pegawai didalam suatu perusahaan, harus tetap memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan;
- d. Jaminan (*assurance*) merupakan jaminan bahwa perilaku para karyawan/pegawai mampu memberikan rasa percaya kepada pelanggan pada perusahaan.
- e. Empati (*empathy*) mengandung makna untuk dapat paham pada masalah dari pelanggannya dan mampu melakukan tindakan sesuai kepentingan pelanggan, sekaligus juga dapat memperhatikan secara personal kepada para pelanggan dan punya jam operasi yang nyaman. Setiap karyawan perusahaan seharusnya dapat mengatur waktu sehingga mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung;

Kinerja pegawai mengandung makna sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas tanggung jawab serta tugas kerjanya (Sighn et all.1996, dalam Nugroho 2006:18). Sedangkan Prawirosentono (1999) kinerja atau *performance* merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dari suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi secara sah dengan tidak melanggar hukum baik dan sejalan dengan norma dan etika.

Lenvine (dalam Dwiyono,1995),Simamora (2004), mengemukakan kinerja menyangkut tiga komponen penting yaitu pertama adalah tujuan dalam memberi arah bagi perilaku kerja yang diharapkan organisasi pada personilnya. Yang kedua adalah ukuran yang dipakai untuk mengetahui personil telah mencapai kinerja yang diharapkan, karenanya kuantitatif dan kualitatif standar kerja pada setiap jabatan dan tugas memegang peranan penting. Ketiga penilaiin kerja regular yakni proses dalam pencapaian setiap kinerja personil. Hal tersebut akan membuat setiap personil selalu berorientasi pada tujuan dan berperilaku sesuai arah dan tujuan yang ingin dicapai.

Kinerja pegawai merupakan tolak ukur dan motor penggerak dari kinerja sebuah organisasi/ instansi/badan dalam pelayanan kepada masyarakat, kinerja pegawai yang baik akan selalu berpengaruh baik pula pada kinerja organisasi.

Kepuasan publik atau Kepuasan pelanggan , dikonseptualisasikan oleh Cadotte, Wooddruff, dan Jenkins (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.1997), sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Kepuasan pelanggan menurut Oliver (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.1998), merupakan “evaluasi terhadap surprise yang *inheren* dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk”. Hampir sama dengan Oliver, menurut Wikie (Tjiptono, 1997, h.24) kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional atas evaluasi dari pengalaman melakukan konsumsi atas suatu produk atau jasa. Pernyataan ini kemudian diperkuat oleh Cravens (Bunga, 2009, h.30), bahwa kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/ produk/ merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing.

Kotler dan Keller (2009:50) berpendapat kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa pengguna layanan yang timbul saat membandingkan kinerja suatu layanan yang dihasilkan terhadap harapan pelanggan. Tjiptono (2016) menyebutkan bahwa indikator dalam pembentukan kepuasan konsumen sebagai berikut :

a. Kinerja Pelayanan (*Service Performance*).

Point ini menyumbangkan korelasi kuat atas kepuasan pelanggan. Kualitas yang adalah hasil dari kinerja yang baik, memberi suatu keinginan pelanggan untuk berhubungan terus dengan perusahaan. Pada akhirnya untuk jangka waktu panjang, relasi ini membuat perusahaan dapat paham dengan baik harapan serta kebutuhan pelanggan, selanjutnya perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Kualitas produk

Kualitas barang yang diberikan bersamaan dengan pelayanan dapat memberikan pengaruh pada persepsi yang diberikan oleh konsumen. Kepuasan konsumen akan meningkat dengan semakin baiknya kualitas barang dan sebaliknya produk yang kurang berkualitas akan menyebabkan kepuasan konsumen menurun..Kualitas barang yang makin baik ,akan semakin baik pula tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya. Demikian pula sebaliknya, jika barang kurang berkualitas akan dapat merusak kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

c. Harga

Pada umumnya pembeli hanya melihat harga sebagai alat ukur dari kualitas suatu jasa terutama untuk jasa yang memiliki kondisi di mana kualitas sulit untuk dirasakan sebelum jasa tersebut dimanfaatkan, hal tersebut berhubungan dengan kenyataan bahwa sifat dari jasa yang memiliki tingkat resiko yang cukup tinggi bila dibandingkan barang. Jika konsumen tidak dapat menilai barang dan jasa yang akan dibeli, maka konsumen akan kecenderungan menggunakan harga sebagai dasar menduga kualitas barang, sehingga konsumen biasanya cenderung bersaksi harga yang lebih tinggi adalah barang yang berkualitas tinggi..

Kualitas pelayanan merupakan upaya bagaimana memudahkan pelanggan untuk mencari dan menemukan produk dan layanan yang diinginkan. Groetsh & Davis (Tjiptono, 1997) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Sehingga dapat pula diartikan bahwa pelayanan berkualitas adalah terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap produk dan jasa. Selanjutnya, menurut (Kotler & Keller, 2008) menyebutkan bahwa, antara kualitas dengan produk dan jasa layanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan publik, pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (masa Pandemi Covid-19).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan mengetahui pengaruh beberapa variabel, yaitu kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan publik. Dilakukan wawancara-mendalam (*in-depth review*) merupakan bagian dari metode kualitatif dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72).

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 5159 yang mendapatkan pelayanan pembuatan KTP Elektronik dari bulan Maret tahun 2020 sampai dengan bulan Oktober tahun 2022 Pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data (Hamdi, M, 2016). Menurut Sugiono (2018) **Probability sampling** adalah **teknik** pengambilan **sampel** yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota **sampel**. (Sugiyono, 2018:81)., dengan cara random sampling.

Sampel merupakan bagian atau wakil dari informasi populasi yang akan dipakai dalam penelitian. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki ciri populasi atau karakteristik dari populasi yang akan diteliti (Sugiyono,1997) Informasi diperoleh

dengan menggunakan kuisioner yang terpola dan terstruktur sesuai dengan kebutuhan penelitian. Menurut rumus pengambilan sampel Teori Frank Lynch (Mochtar, 1994)

$$n = \frac{Nz^2P(1-P)}{Nd^2+z^2.P(1-P)}$$
$$= \frac{5.159(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{5.159(0,1)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$= \frac{4.954,7036}{52,55} = \mathbf{94,28}$$

Keterangan n; jumlah sampel

d: sampel error

N: jumlah populasi

z: harga patokan terbatas (0,50)

Dari populasi yang didapat sebanyak 5.159 orang, dengan perhitungan rumus diatas diperoleh sampel sebanyak 94 orang. Instrumen penelitian merupakan alat yang dipakai untuk menggali data dilapangan dengan fungsi untuk dapat menggali data yang diperlukan saat mengumpulkan informasi dilapangan Oleh karenanya penelitian dilakukan dengan selektif dan sungguh sungguh dalam menjanging data yang sesuai data di lapangan, dengan demikian data yang terkumpul relevan dengan keadaan lapangan. Instrumen yang akan dipakai adalah berbentuk **kuisioner**, dengan pilihan tingkat (pilihan ganda) yang disediakan yang mencakup pertanyaan dari dari 3 (tiga) unsur kualitas pelayanan, kinerja pelayanan dan kepuasan publik dengan skala *Likert*.

Variabel-variabel kualitas layanan (X_1) yang meliputi:

1. Bukti fisik (*tangible*) yaitu daya tarik fisik melalui penampilan tenaga paramedis, dengan dua indikator penelitian:
 - a. Fasilitas kesehatan tersedia di ruang tunggu
 - b. Formulir yang tersedia tidak menyulitkan masyarakat
 - c. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersih
2. Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Ada tiga indikator:
 - a. Petugas handal dalam memberikan informasi pelayanan
 - b. Petugas handal dalam merespon keluhan masyarakat
 - c. Petugas handal dalam memudahkan tehnis pelayanan
3. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemampuan dari organisasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang tepat Ada tiga indikator:
 - a. Masyarakat tidak dibiarkan menunggu melebihi batas waktu
 - b. Petugas selalu siap membantu dan melayani masyarakat
 - c. Petugas cepat tanggap pada kesulitan masyarakat
4. Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, kemampuan, reputasi, dan sifat dapat dipercaya. Ada tiga indikator
 - a. Jaminan pelayanan tepat waktu
 - b. Jaminan tanpa dipungut biaya
 - c. Jaminan keamanan dimasa pandemi

5. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen. Ada tiga indikator:
- Petugas mampu memberikan keamanan kepada publik.
 - Petugas mengutamakan kepentingan pelayanan
 - Petugas memiliki komunikasi yang baik dengan publik

Variabel kinerja pegawai (X2) meliputi:

Ada tiga indikator penelitian:

- Efektif dan efisien
- Otoritas dan tanggung jawab
- Disiplin

Variabel kepuasan publik (Y) meliputi:

- Pengukuran kepuasan publik bertolak pada adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan, dengan tidak mempermasalahkan dimensi maupun indikator yang dijadikan ukuran kepuasan pelanggan. Ada satu indikator yaitu: publik merasa nyaman dan merasa puas.
- Harapan konsumen yaitu perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk jasa yang diberikan. Ada dua indikator
 - Keluhan, saran, dan aduan dari publik dan
 - Respon untuk menggunakan layanan kembali jika dibutuhkan.

Instrumen untuk mengukur variabel yang telah dijabarkan dapat disederhanakan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Instrumen untuk Mengukur Variabel Penelitian

No	Konsep	Variabel	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Fasilitas protokol Kesehatan tersedia (tempat cuci tangan, hand sanitizer) Formulir yang tersedia tidak menyulitkan masyarakat (saat pandemi Covid-19) Pegawai selalu berpakaian rapi dan bersih (masa pandemi Covid-19)
		Releability (kehandalan)	Pegawai handal dalam memberikan informasi layanan (masa pandemic Covid-19) Pegawai handal dalam merespon keluhan masyarakat (masa pandemic Covid-19) Pegawai handal dalam memudahkan teknis pelayanan (masa Pandemi Covid-19)
		Daya Tanggap (Responsiveness)	Publik tidak dibiarkan menunggu melebihi batas waktu yang ditentukan (masa pandemic Covid-19) Pegawai selalu siap membantu dan melayani masyarakat (masa pandemi Covid19) Pegawai cepat tanggap pada kesulitan dari masyarakat (masa pandemic Covid-19)

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (Masa Pandemi Covid-19)

	Assurance/ Jaminan	Adanya jaminan pelayanan tepat waktu (masa pandemi Covid-19) Jaminan tanpa dipungut biaya (masa pandemi Covid-19) Jaminan keamanan dimasa pandemi Covid-19 dengan protokol Kesehatan yang ketat
	Emphaty	Petugas perhatian sungguh-sungguh pada keamanan publik terkait pandemi Covid-19 Petugas mengutamakan kepentingan pelayanan saat pandemi Covid-19 Petugas memiliki komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat dimasa pandemi Covid-19
Kinerja Pegawai	Efektif dan Efesien	Pegawai bekerja secara efektif dan efesien dimasa pandemi Covid-19
	Otoritas dan tanggung jawab	Pegawai bekerja dengan rapi, teliti dan tanggung jawab (masa pandemi Covid-19)
	Disiplin	Pegawai disiplin menerapkam protokol kesehatan (masa pandemi Covid-19)
Kepuasan Publik	Kepuasan konsumen	Pelayanan memberikan rasa nyaman di masa pandemi Covid-19 Pelayanan memberikan rasa puas di masa pandemi Covid-19 Pelayanan sesuai harapan di masa pandemi Covid-19

Hasil Dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan dan pekerjaan. Gambaran karakteristik tentang responden ditampilkan dalam tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2
Demografi Responden

Variabel Demografis	Kategori	Jumlah sampel	Persentase
Jenis Kelamin	Male	48	51,06
	Female	46	48,94
Usia	>20 tahun	3	3,19
	20-25 tahun	20	21,28
	26-30 tahun	23	24,47
	31-40 tahun	28	29,79
	41-50 tahun	13	13,83
	>50 tahun	7	7,45
Pendidikan	Tidak bersekolah	0	0,00
	SD/ sederajat	26	27,66
	SMP/ sederajat	11	11,70
	SMA/ sederajat	31	32,98
	Diploma/DIII	5	5,32
	S1	20	21,26

Variabel Demografis	Kategori	Jumlah sampel	Persentase
	S2	1	1,06
	S3	0	0
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	6	6,38
	Pegawai Swasta	1	1,06
	Wirausaha	11	11,70
	PNS	5	5,32
	Guru/dosen	7	7,45
	Petani	45	47,87
	Lainnya	19	20,21

Dari 94 responden sampel, laki-laki 51,06 persen sedangkan oleh perempuan sebesar 48,94 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa dokumen kependudukan yakni KTP Elektronik, merupakan dokumen dasar dan dokumen wajib yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat tanpa memandang gender. Disamping itu juga karena pengurusan KTP-Elektronik tidak bisa diwakilkan oleh orang lain sehingga mau tidak mau mereka wajib mengurus masing-masing terkait kepemilikan KTP Elektronik ini. Apabila dilihat menurut kelompok umur, menunjukkan bahwa kelompok umur 31-40 tahun lebih dominan yang mengurus KTP -El yaitu sebanyak 29,79 persen, secara berurutan kelompok umur yang lain umur 26-30 tahun sebanyak 24,47 persen, disusul kelompok umur 20-25 tahun sebesar 21,28 persen, kelompok umur 41-50 tahun sebesar 13,83 persen, kelompok umur >50 tahun sebesar 7,45 persen dan terendah pada kelompok umur <20 tahun yakni 3,19 persen. Dari data responden yang menerima layanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di masa pandemi Covid-19, apabila diteliti menurut distribusi frekuensi pada pendidikan terakhir, maka sebesar 32,98 persen tamat SMA/ sederajat, 27,66 persen responden memiliki pendidikan terakhir SD/ sederajat. Sedangkan responden dengan pendidikan tamat S1 sederajat sebesar 21,26 persen, responden dengan pendidikan tamat SMP/ Sederajat sebesar 11,70 persen, dan D3 dan S2 masing -masing sebesar 5,32 persen dan 1,06 persen

2.

Reliability Analysis

Analisis reliabilitas dipakai untuk mengukur sejauh mana kuesioner, pengujian, observasi atau prosedur pengukuran menghasilkan hasil yang sama pada percobaan yang berulang. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Kalkulasi *Cronbach Alpha* memanfaatkan bantuan SPSS, dan batas kritis nilai alpha untuk mengindikasikan kuesioner yang reliabel adalah 0,50. Jadi nilai Cronbach Alpha > 0,50 merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut *reliable* / handal.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas

No Item	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
	Fasilitas Kesehatan (tempat cuci tangan,	0.929	<i>Reliable</i>

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (Masa Pandemi Covid-19)

No Item	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
	hand sanitizer) tersedia di ruang tunggu (X1.1.1)		
2	Pegawai selalu sopan dan ramah saat pandemi Covid19 (X1.1.2)	0,927	Reliable
3	Formulir tersedia tidak menyulitkan masyarakat (di masa pandemi Covid-19)(X1.1.3)	0,927	Reliable
4	Pegawai selalu berpakaian rapi dan bersih (di masa pandemi Covid-19)(X1.2.1)	0,927	Reliable
5	Pegawai handal dalam merespon keluhan masyarakat (masa pandemi Covid19)(X1.2.2)	0,924	Reliable
6	Pegawai handal dalam memudahkan teknis pelayanan (saat pandemi Covid-19)(X1.2.3)	0,923	Reliable
7	Masyarakat tidak dibiarkan menunggu melebihi batas waktu (masa pandemi Covid-19)(X1.3.1)	0,927	Reliable
8	Pegawai selalu siap membantu dan melayani masyarakat (masa pandemi Covid-19)(X1.3.2)	0,922	Reliable
9	Pegawai cepat tanggap pada kesulitan dari masyarakat (masa pandemi Covid-19) (X.1.3.3)	0,923	Reliable
10	Jaminan pelayanan yang diberikan tepat waktu (masa pandemi Covid-19)(X1.4.1)	0,927	Reliable
11	Jaminan Tanpa dipungut biaya (masa pandemi Covid-19)(X1.4.2)	0,930	Reliable
12	Jaminan keamanan di masa pandemi Covid-19, dengan protokol kesehatan yang ketat(X1.4.3)	0,927	Reliable
13			
14	Petugas memberi perhatian sungguh-sungguh pada keamanan terkait kondisi pandemi Covid-19(X1.5.1)	0,928	Reliable
	Petugas mengutamakan kepentingan pelayanan di saat pandemi Covid-19(X1.5.2)	0,925	Reliable
15	Petugas memiliki komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat saat pandemi Covid-19(X1.5.3)	0,924	Reliable

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan

No Item	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Pegawai bekerja secara Efektif dan Efesien selama pandemi Covid-19(X2.1)	0.778	Reliable
2	Pegawai bekerja dengan rapi, teliti dan tanggung jawab dimasa pandemi Covid-19 (X2.2)	0.746	Reliable
3	Pegawai disiplin dalam menerapkan protokol kesehatan saat pandemi (X2.3)	0.932	Reliable

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas

No Item	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan rasa puas di masa pandemi Covid-19 (Y1)	0.854	Reliable
2	Pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan rasa nyaman (masa pandemi Covid-19)(Y2)	0,679	Reliable
3	Pelayanana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai harapan (masa pandemi Covid-19)(Y3)	0,661	Reliable

Sumber : Data diolah, 2022

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator yang dinilai reliabel memiliki nilai *alpha cronbach* di atas 0,50

3. Analisis deskriptif kuantitatif

Variabel Kualitas Layanan

- a. **Indikator X1.1.1.** Fasilitas Kesehatan (tempat cuci tangan, handsanitizer) tersedia di ruang tunggu, sebanyak 41 responden (43,62 persen) mengatakan sangat setuju, 44 orang (46,81 persen) mengatakan setuju, 4 orang (4,26 persen) menyatakan netral dan sisanya 5 orang (5,32 persen) mengatakan kurang setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui 90 persen bahwa responden mengatakan setuju terhadap ketersediaan fasilitas kesehatan di ruang tunggu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada.
- b. **Indikator X1.1.2.** Formulir yang tersedia tidak menyulitkan masyarakat masa pandemi Covid-19 sebanyak 35 orang (37,23 persen) mengatakan sangat setuju, 47 orang (50,00 persen) mengatakan setuju, 12 orang (12,77 persen) mengatakan netral. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan responden mengatakan setuju bahwa dalam hal formulir yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masa pandemi Covid-19 tidak menyulitkan masyarakat

- c. **Indikator X1.1.3.** Petugas selalu berpakaian rapi dan bersih (di masa pandemi Covid-19) sebanyak 40 orang (42,55 persen) mengatakan sangat setuju, 46 orang (48,95 persen) mengatakan setuju, 8 orang (8,51 persen) mengatakan netral. Dengan angka ini dapat diketahui bahwa hampir seluruh responden setuju pada pernyataan bahwa petugas pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada di masa pandemi Covid-19 selalu berpakaian rapi dan bersih
- d. **Indikator X1.2.1.** Petugas handal dalam memberikan informasi pelayanan (masa pandemi Covid-19) yang mengatakan sangat setuju sebanyak 36 orang (38,30 persen), mengatakan setuju sebanyak 49 orang (52,13 persen) yang menyatakan kurang netral sebanyak 8 orang (8,51 persen) dan 1 orang (1,06 persen) menyatakan tidak setuju. Dari hasil ini diketahui bahwa hampir keseluruhan responden mengatakan setuju terhadap kehandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan.
- e. **Indikator X1.2.2.** Petugas handal dalam merespon keluhan masyarakat (masa pandemi Covid-19) sebanyak 38 orang (40,43 persen) mengatakan sangat setuju, 47 orang (50,00 persen) mengatakan setuju, 8 orang (8,51 persen) mengatakan netral, dan 1 orang (1,06 persen) menyatakan netral. Dari hasil ini dapat dikatakan bahwa hampir semua responden mengatakan setuju terhadap kehandalan petugas dalam merespon keluhan masyarakat di masa pandemic Covid-19
- f. **Indikator X1.2.3.** Petugas handal dalam memudahkan teknis pelayanan (saat pandemi Covid-19) sejumlah 36 orang (38,30 persen) menyatakan sangat setuju, 48 orang (51,06 persen) menyatakan setuju, 6 orang (6,38 persen) menyatakan netral, 3 orang (3,19 persen) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,06 persen) menyatakan sangat tidak setuju. Dari hasil ini dapat dilihat bahwa Sebagian besar responden menyatakan setuju pada kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan saat pandemi Covid-19
- g. **Indikator X1.3.1.** Masyarakat tidak dibiarkan menunggu melebihi batas waktu (masa pandemi Covid-19), sebanyak 30 orang (31,91 persen) menyatakan sangat setuju, 33 orang (35,11 persen) menyatakan setuju, 19 orang (20,21 persen) mengatakan netral, 11 orang (11,70 persen) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,06) menyatakan sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pada sebagian besar responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa masyarakat tidak dibiarkan menunggu dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada di masa pandemi Covid-19.
- h. **Indikator X1,3.2.** Petugas selalu siap membantu dan melayani masyarakat (masa pandemi Covid-19), sebanyak 41 orang (43,62 persen) menyatakan sangat setuju, 40 orang (42,55 persen) menyatakan setuju, 12 orang (12,77 persen) mengatakan netral, dan 1 orang (1,06) menyatakan tidak setuju. Dari angka ini dapat dikatakan bahwa hampir semua responden menyatakan sangat setuju

terhadap kesiapan petugas dalam membantu dan melayani masyarakat di masa pandemi Covid-19

- i. Indikator X1.3.3** Petugas cepat tanggap pada kesulitan dari masyarakat (masa pandemi Covid-19), sejumlah 40 orang (42,55 persen) menyatakan sangat setuju, 39 orang (41,49 persen) mengatakan setuju, 14 orang (14,89 persen) menyatakan netral dan 1 orang (1,06 persen) menyatakan tidak setuju. Dari hasil ini dapat dikatakan bahwa pada sebagian besar responden menyatakan setuju petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada di masa pandemi Covid-19 cepat memberikan tanggapan apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam pelayanan.
- j. Indikator X1.4.1.** Adanya jaminan pelayanan tepat waktu (masa pandemi Covid19) sejumlah 35 orang (37,23 persen) menyatakan sangat setuju, 33 orang (35,11 persen) menyatakan setuju, 21 orang (22,34 persen) menyatakan netral, 4 (4,26 persen) orang menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,05 persen) menyatakan sangat tidak setuju. Dari angka ini dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden setuju adanya jaminan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada di masa pandemi Covid-19 dilaksanakan dengan tepat waktu.
- k. Indikator X1.4.2.** Jaminan tanpa dipungut biaya (masa pandemi Covid-19) sebanyak 49 orang (52,13 persen) menyatakan sangat setuju, 34 orang (36,17 persen) menyatakan setuju, 8 orang (8,51 persen) menyatakan netral, 2 orang (2,13 persen) mengatakan tidak setuju dan 1 orang (1,06 persen) sangat tidak setuju. Dari angka ini dapat dikatakan bahwa pada sebagian besar menyatakan sangat setuju terhadap bahwa pelayanan yang diberikan di masa pandemi Covid-19 tidak dipungut biaya.
- l. Indikator X1.4.3.** Jaminan keamanan dimasa pandemi Covid-19 dengan protokol kesehatan yang ketat sejumlah 40 orang (42,55 persen) menyatakan sangat setuju, 39 orang (41,49 persen) menyatakan setuju, 7 orang (7,45 persen) mengatakan netral, 7 orang (7,45 persen) menyatakan tidak setuju dan satu orang (1,06 persen) menyatakan sangat tidak setuju. Dari angka ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada masa pandemi Covid-19 memberikan jaminan keamanan di masa pandemi dengan menerapkan prokol kesehatan yang ketat
- m. Indikator X.1.5.1.** Petugas memberi perhatian sungguh-sungguh pada keamana terkait kondisi pandemi sejumlah 36 orang (38,30 persen) menyatakan sangat setuju, 41 orang (43,62 persen) menyatakan setuju, 12 orang (12,77 persen) menyatakan netral dan 5 orang (5,32 persen) menyatakan tidak setuju. Dari hasil angka ini dapat dikatakan bahwa pada sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas memberikan perhatian sungguh-sungguh pada keamanan masyarakat terkait masa pandemi Covid-19

- n. **Indikator X1.5.2.** Petugas mengutamakan kepentingan pelayanan di saat pandemi Covid-19, sejumlah 39 orang (41,49 persen) menyatakan sangat setuju, 42 orang (44,68 persen) menyatakan setuju, 12 orang (12,77 persen) menyatakan netral, dan 1 orang (1,06 persen) menyatakan tidak setuju. Dari angka ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa petugas mengutamakan kepentingan pelayanan saat pandemi Covid-19
- o. **Indikator X.1.5.3.** petugas memiliki komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat saat pandemi Covid-19, sejumlah 37 orang (39,36 persen) menyatakan sangat setuju, 48 orang (51,06 persen) menyatakan setuju, 8 orang (8,51 persen) menyatakan netral, dan 1 orang (1,06 persen) menyatakan tidak setuju. Dari angka ini dapat dikatakan bahwa pada sebagian besar setuju bahwa petugas memiliki komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat saat pandemi Covid -19

Variabel Kinerja Pegawai

- a. **Indikator X2.** Pegawai bekerja secara efektif dan efisien selama pandemi Covid-19 sebanyak 36 responden (38,30 persen) menyatakan sangat setuju, 51 orang (54,26 persen) menyatakan setuju, 5 orang (5,32 persen) menyatakan netral dan sisanya 2 orang (2,13 persen) menyatakan tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui rata-rata responden menyatakan setuju bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Ngada di masa pandemi Covid-19 sudah bekerja secara efektif dan efisien,
- b. **Indikator X.2.2.** Pegawai bekerja dengan rapi, teliti dan tanggung jawab dimasa pandemi Covid sebanyak 44 orang (46,81 persen) mengatakan sangat setuju, 44 orang (46,81 persen) mengatakan setuju, 6 orang (6,38 persen) menyatakan netral. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata responden setuju bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada selalu bekerja dengan rapi, teliti dan tanggung jawab di saat pandemi Covid-19
- c. **Indikator X2.3.** Pegawai disiplin menerapkan protocol kesehatan di masa pandemi Covid-19 sebanyak 37 orang (42,55 persen) mengatakan sangat setuju, 440 orang (42,55 persen) mengatakan setuju, 14 orang (14,89 persen) menyatakan netral dan 3 orang menyatakan tidak setuju Dengan angka ini dapat diketahui bahwa rata-rata responden setuju pada pernyataan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada disiplin menerapkan protokol kesehatan di masa pandemi Covid-19

Variabel Kepuasan Publik

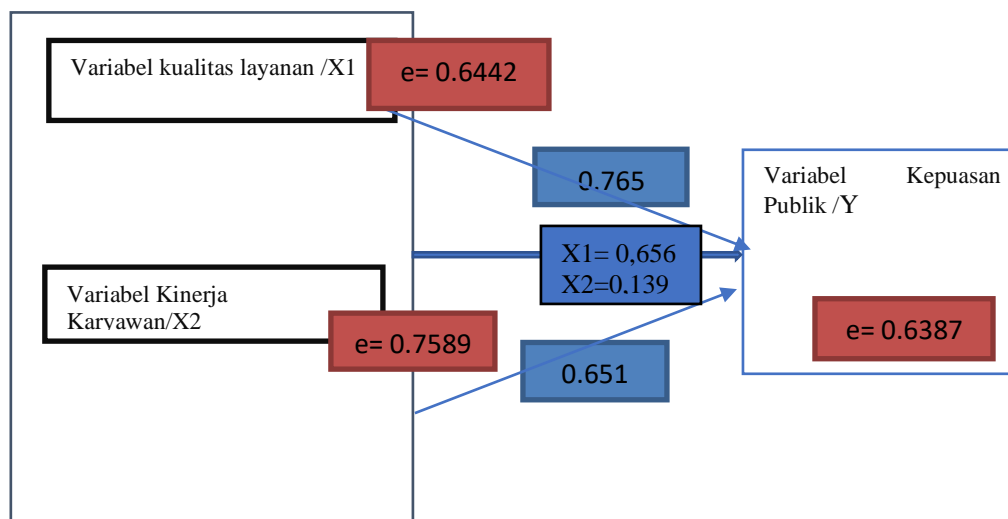
- a. **Indikator Y.1,** Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan rasa nyaman (di masa pandemi Covid-19) dari hasil penilaian yang dilakukan sebanyak 25 orang (26,60 persen) menyatakan sangat setuju, 45 orang (47,87 persen) menyatakan setuju, 1,8 orang (19,15 persen) menyatakan netral 5 orang (5,32 persen) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,06 persen) menyatakan sangat tidak setuju. Dari angka ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar setuju

pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (di masa pandemi Covid-19) memberikan rasa nyaman.

- b. **Indikator Y.2.**, Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan rasa puas (masa pandemi Covid-19) dari hasil penilaian yang dilakukan sebanyak 50 orang (53,19 persen) menyatakan sangat setuju, 29 orang (30,85 persen) menyatakan setuju, 14 orang (14,89 persen) menyatakan netral dan 1 orang (1,06 persen) menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar setuju/puas terhadap bahwa pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada di masa Pandemi Covid-19 memberikan rasa puas.
- c. **Indikator Y.3.**, Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan yang diharapkan masyarakat (di masa pandemi Covid-19) dari hasil penilaian yang dilakukan sebanyak 33 orang (35,11 persen) mengatakan sangat setuju, 46 orang (48,94 persen) menyatakan setuju, 13 orang (13,83 persen) mengatakan netral, 1 orang (1,06 persen) menyatakan tidak setuju dan 1 orang (1,06 persen) menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini memberikan gambaran bahwa pada sebagian besar responden setuju pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada di masa pandemi Covid-19 sudah sesuai dengan yang diharapkan.

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis memberikan jawaban berdasarkan teori dapat ditunjukkan dalam diagram di bawah ini



Gambar 1
Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis 1

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada di masa Pandemi

Covid-19

Nilai signifikansi = <0.001 artinya nilai ini kurang dari 0,05 maka hipotesis ditolak, artinya **ada pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada masa pandemi Covid-19**

Besarnya nilai R^2 yang terdapat dalam model adalah sebesar 0,585 hal ini memperlihatkan bahwa sumbangan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan publik adalah sebesar 58,50 persen sementara 41,50 persen merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai $e = \sqrt{(1 - 0,5850)} = 0,6442$

Sementara itu jika dituliskan hasil persamaannya adalah sebagai berikut

$$\text{Kepuasan Publik (Y)} = \beta_0 + 0,765 \text{ Kualitas Layanan Publik (X1)} + e1$$

Nilai $e1$ atau residu: 0,6422

Hasil uji signifikansi pada masing-masing sub variabel $X1$, yaitu *tangible reliabilitas, responsiveness, assurance, dan empathy*, menunjukkan bahwa variabel *tangible* paling memberikan pengaruh pada kepuasan publik pada pengunjung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada di masa pandemi Covid-19, dengan nilai sig paling kecil dari antara kelimanya yaitu sebesar 0,018 sedangkan sub variabel kualitas layanan yang paling tidak berpengaruh adalah assurance/jaminan.dengan nilai sig 0,750. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori dari Tjiptono (2002), yang menyatakan bahwa kualitas layanan berhubungan erat kepuasan pelanggan. Demikian juga dari teori Kotler (2002) yang juga menyatakan akan adanya hubungan yang erat dari kualitas pelayanan, kualitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan tingkat kualitas layanan yang makin tinggi akan memberikan kepuasan pelanggan yang makin tinggi pula. Sedangkan dari penelitian terdahulu, hasil ini sejalan dengan hasil penelitian dari Patnawati (2014), Janni Rowenna dkk (2019), Heri Herwanto (2015), dan Abdul Sani (2019), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan masyarakat.

Pengujian hipotesis 2.

Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (masa pandemi Covid-19).

Nilai signifikansi = <0.001 artinya nilai ini kurang dari 0,05 maka hipotesis ditolak, artinya **ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan publik pada masa pandemi Covid-19**

Besarnya nilai R^2 yang terdapat dalam model adalah sebesar **0,424**, hal ini memperlihatkan bahwa sumbangan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan publik adalah sebesar 42,40 persen sementara 57,60 persen merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai $e = \sqrt{(1 - 0,424)} = 0,7589$

Sementara itu jika dituliskan hasil persamaannya adalah sebagai berikut

$$\text{Kepuasan Publik (Y)} = \beta_0 + 0,651 \text{ kinerja pegawai (X2)} + e1 :$$

Hasil ini sejalan teori dari Craves (Bunga,2009), yang menyatakan kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa komponen yang diantaranya adalah prestasi dari para karyawan. Sedangkan hasil penelitian terdahulu dari Noer Sasongko dan Ekasari Putri (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan apabila diuji secara parsial masing-masing memberikan pengaruh yang signifikan.

Pengujian Hipotesis 3.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (masa pandemi Covid-19). Hasil pengolahan data nilai signifikansi = <0.001 artinya nilai ini kurang dari 0,05 maka hipotesis 0 ditolak dan H1 diterima yang dimaknai **ada pengaruh antara Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan publik di masa pandemi Covid-19. Dapat juga dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan publik pada masa pandemi Covid-19.**

Besarnya nilai R^2 yang terdapat dalam model adalah sebesar 0,592, hal ini memperlihatkan bahwa sumbangan pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai **secara simultan** terhadap kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (masa pandemi Covid-19) pada penelitian ini adalah sebesar 59,20 persen dilain pihak besaran 40,80 persen merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai $e =$. Sementara itu jika dituliskan hasil persamaannya adalah sebagai berikut

Kepuasan Publik (Y) = β_0 + 0,656 Kualitas Layanan Publik (X1) + 0.139 Kinerja Pegawai (X2) + e_1 . Nilai e_1 atau residu: $\sqrt{(1 - 0,5920)}=0,6387$

Hasil Model (signifikan artinya X1 dan X2 mempengaruhi Y sebesar $R^2 =$ 0,592, atau 59,20 persen sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Hal ini sesuai dengan teori dari oleh Cronin dan Taylor dalam Tjiptono (2016) yang menyebutkan bahwa kinerja pelayanan akan memberikan korelasi yang erat pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kinerja yang baik, memberikan suatu keinginan dari pelanggan untuk dapat berhubungan terus dengan perusahaan. Pada waktu yang panjang hubungan seperti ini membuat perusahaan paham/ atau sebuah institusi dapat memahami dengan lebih baik pada harapan serta kebutuhan pelanggan, yang pada akhirnya perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Imam Tresno Edy,dkk(2020), yang menyatakan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara parsial berpengaruh pada kepuasan masyarakat atau dapat dikatakan kinerja pegawai juga memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan masyarakat walaupun pengaruhnya lebih kecil dibanding kualitas pelayanan.

3. Analisis Deskriptif Kualitatif

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (Masa Pandemi Covid-19)

Untuk mendukung dan memperdalam hasil analisis kuantitatif penelitian ini, maka peneliti melakukan analisis deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth review*) kepada pengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan pada bidang pelayanan kesehatan. Informan yang ditemui adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada dan Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk.. Beberapa permasalahan yang ditemui dilapangan pada saat penelitian mendapatkan jawaban/solusi dari para informan. Permasalahan dan solusi permasalahan tersebut antara lain :

1. **Ketersediaan sarana dan prasarana protokol kesehatan di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Ngada dimasa Pandemi Covid-19.** Solusi : Sejak pandemi Covid-19, melanda Indonesia, Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Ngada telah berupaya melakukan penyesuaian sesuai aturan protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah, yaitu menyediakan tempat cuci tangan, memberikan peringatan untuk selalu menjaga jarak dan selalu memakai masker saat mengunjungi tempat pelayanan. Untuk memberikan rasa aman upaya mencegah penyebaran Covid-19, juga telah memberikan penghalang kaca pada setiap loket pelayanan.
2. **Keluhan kompetensi petugas/pegawai yang memberikan pelayanan** Solusi : Para pegawai terutama pegawai *Front office*, mendapat pelatihan di Kupang di Kanwil, untuk meningkatkan kompetensinya dengan jumlah yang dikirim menyesuaikan ketersediaan dana yang ada. Selain itu juga dilaksanakan Pelatihan Kerja Sendiri (PKS) oleh pegawai yang telah mendapat pelatihan kepada pegawai lain yang belum mendapatkan pelatihan
3. **Keluhan akan adaya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.** **Solusi:** Petugas /pegawai selalu diingatkan saat apel pagi untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan cepat tanggap pada segala kebutuhan masyarakat. Bahkan untuk pelayanan dinas siap melayani untuk turun kelapangan untuk pembuatan Kartu Identitas anak
4. **Tentang pelayanan di saat masa pandemi Covid-19, dalam upaya pencegahan dan meminimalkan penyebaran Covid-19, perubahan jam masuk kantor?** Saat terjadi pandemi Covid-19 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada hanya mengurangi pelayanan saat awal-awal pandemi selama 3 bulan setelah itu selanjutnya dilakukan pelayanan seperti biasa dengan menerapkan protokol kesehatan ketat. Disediakan tempat cuci tangan, dan disediakan pula masker. Untuk jam kantor biasa dilakukan mulai jam 8.00 Wita dan selesai jam 15.00 WITA dan sampai pelayanan selesai agar masyarakat tidak pulang dengan sia-sia.
5. **Peraturan disiplin untuk pegawai diterapkan selama pandemi Covid -19 sesuai dengan aturan ASN yang berlaku saat ini , yaitu Peraturan Pemerintah no.94 tahun 2021**

6. Keluhan masyarakat di pelayanan masih dalam antrian yang cukup panjang dan terjadi kerumunan saat pandemi Covid-19. Hal ini terjadi karena jumlah masyarakat yang dilayani tiap hari cukup banyak, namun pegawai yang melayani terbatas, kantor yang ada sudah dari tahun 1970, dan kondisi jaringan internet yang sering tidak stabil yang menyebabkan masyarakat menunggu dan pelayanan menjadi lebih lama.
7. Upaya peningkatan pelayanan dilakukan dengan sistim **Jebol** (jemput bola) , yaitu dengan langsung turun desa, namun belum dapat dilakukan secara maksimal karena terkendala peralatan dan kendaraan dinas operasional yang sudah rusak. Dilain sisi upaya penyediaan ruang kusus laktasi, toilet dan kantin, kotak saran, akan dilakukan di tahun-tahun mendatang

Kesimpulan

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di masa pandemi Covid-19 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Demikian juga variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik.. Sedangkan pengaruh keduanya secara simultan juga memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan publik namun kualitas layanan memberikan pengaruh yang lebih besar pada tingkat kepuasan publik di masa pandemi Covid-19 sebesar.

Temuan bahwa kualitas layanan dan kinerja pegawai memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik, harus didukung oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan kinerja pegawai untuk dapat meningkatkan kepuasan publik sekaligus agar dapat meningkatkan katagori penilaian dari Menpan RB.

BIBLIOGRAFI

- Amirudin, T. (2018) *Pengaruh Kinerja DPRD Kabupaten Kota Waringin Barat Periode 2014-2019 Terhadap Kepuasan Konstituen di Daerah Kota Waringin Barat 3*. Tugas Akhir Program Magister. Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- Anwar, M.K. dan Nugraha, S. (2011) *Mewujudkan Pelayanan Publik Prima Bukan Sebuah Mimpi*. Penerbit Narotama Universitas Prees
- Astriana, N. (2016), *Kepuasan Masyarakat dari Layanan Sistem Informasi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kota Waringin Barat*. Tugas Akhir Program Magister. Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka
- BBC. News. Indonesia. Covid-19 : *Virus Corona diduga sudah menyebar sebelum pertama kali dilaporkan di China* pada Desember 2019, [https,ww.wbc.com](https://www.bbc.com)
- Djarwanto P.S, Subagyo, P., (1993), *Statistik Induktif*, Penerbit. Gujarat BPFE. Yogyakarta.
- Edy, I.T., Badriyah, N., Khilil, M.U., Iskandar (2020) *Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan*. ol. 4 No. 2 (2020): Volume 4, Nomor 2, Desember 2020, Jurnal Sains Sosio Humaniora hal 937-941
- Flippo, E.B (1996), *Manajemen Personalialia*, Edisi Keenam, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Fattah, H. (2017) *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Penerbit Elmatara, Anggota IKAPI
- Hamdi, M. dan Ismaryati, S. (2016). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua. Cetakan Keempat. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Hayat S.AP,MSi (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Rajawali Pers
ISBN: 9786024250805
- Hidayat, E.W., Maulana, F dan Rahmatulloh, A (2017) *Analisis Service Quality Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Tik Di Universitas Siliwangi*. ISSN: 2302-3805. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia STMIK AMIKOM Yogyakarta, 4 Februari 2017.1.2.-27 -1.2-29
- Helda Krismala, (2016) *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu*. Tugas Akhir Program Magister. Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka
- Herwanto, H. (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Publik di Puskesmas Simeuleu Timor*. Tugas Akhir Program Magister. Magister

Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Njurumbaha, T (2015) *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan di Puskesmas Waingapu Kabupaten Sumba Timur*, Tugas Akhir Program Magister. Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka

Parasuraman, A (1998), *Reassessment of Expectations as a comparison Standard in measuring Service Quality, Implication For Further Research Journal off Marketing*

Parasuraman, A, Zeithml, V dan Berry L, (1988) *SERQUAL, A Multiple Item Scala, for measuring consumer, Perceptions of Service Quality Jaournal of retailing*

Patnawati (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu*. Tugas Akhir Program Magister. Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Pramulaso, E.Y. (2020). *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. Vol 18 no 1. (2020) *Journal Ekonomi dan Management Universitas Bina Sarana Informatika*. hal.68-74

Pujihastuti, I. (2010). *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*. CEFARS : Vo. 2 No 1. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*. Vol. 2 No. 1

Putra, D.G.M, Pratiwi, R.N., Trisnawati (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)* Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

Rezha, F., Rochmah, S. Siswidiyanto (2013) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok* Vol 1 No 5. *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Universitas Brawijaya*. Hal. 981-990

Rusdy, M. (2020) *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Motivasi Kerja dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai Sekertariat Kabupaten Bima*, Tugas Akhir Program Magister. Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Rowena1, J., Wilujeng, F.R. dan Rembulan, G.D. (2019) *Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara*, Universitas Bunda Mulia Jakarta, Vol 13. no 1. 2020. *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*. hal. 27-34

Sani, A (2018), *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah*, Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (Masa Pandemi Covid-19)

Sasongko, N.dan Putri, E. (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study pada Universitas Muhammadiyah Surakarta)* ISSN 2460-0784.Seminar Nasional dan The 4th Call for Syariah Paper, hal 226-233

Sekaran, Uma (2003) *Research Methods For Business a Skill Building Approach Second edition, John Willy in son, inc New York*

Silaban, H. (2015). *Aspek-Aspek Penting dalam Peningkatan Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Semesta Ilmu.

Syahrana, H.(2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Badan Penanggulangan Bencana Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Korban Gempa Di Kabupaten Bener Meriah*. Tugas Akhir Program Magister.Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka

Setyaningsih, N. (2008), *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Samsat Kabupaten Sragen. Tugas Akhir Program Magister*. Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang

Siswantini,W.,TamjuddiN, Ayuni, D and Mulyana (2015) *The Impac Of Employee Motivation On Service Quality And Community Satisfaction Within Public Service Quality In The Distric Of South Tangerang Faculty of Economics, Universitas Terbuka*

Siswadi, F. (2016) *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat* Jurnal Benefita .1(3) October 2016 (177-183)

Suwitri,S, Dwimawati, I, H dan Warsono, H (2019), *Teori Administrasi*. Universitas Terbuka.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet

Windyani, A.R., Hubeis A.V.S., Fahmi, I. (2014), Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Depok, Jawa Barat.Jurnal Aplikasi Managemen, Volume 12, Nomor 1, 32-40.

Copyright holder:

Sunarmi, Ajis Salim Adang Djaha, Sardjijo (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

