

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI
PETUGAS DAN AKSESIBILITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI UPT
DISDUKCAPIL WILYAH V CIAWI
KABUPATEN BOGOR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, STAFF
COMMUNICATION AND SERVICE ACCESSIBILITY ON
PUBLIC SATISFACTION WITH POPULATION
ADMINISTRATION SERVICES AT THE REGION
V CIAWI TECHNICAL SERVICE UNIT (UPT) OF
THE POPULATION AND CIVIL REGISTRY
OFFICE BOGOR REGENCY***

Oleh

**PAIJAL AKBAR
61201021008843**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

DEPOK

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI
PETUGAS DAN AKSESIBILITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI UPT
DISDUKCAPIL WILYAH V CIAWI
KABUPATEN BOGOR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, STAFF
COMMUNICATION AND SERVICE ACCESSIBILITY ON
PUBLIC SATISFACTION WITH POPULATION
ADMINISTRATION SERVICES AT THE REGION V
CIAWI TECHNICAL SERVICE UNIT (UPT) OF THE
POPULATION AND CIVIL REGISTRY OFFICE
BOGOR REGENCY***

Oleh

**PAIJAL AKBAR
61201021008843**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 20 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Herman Susilo, S.E, M.M

NIDN/NUPTK : 0401128604

Drs.Henky Hendrawan, M.M, M.Si.

NIDN/NUPTK : 0416076506

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs.Henky Hendrawan, MM,M.Si.

NIDN/NUPTK : 7048743644130093

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI
PETUGAS DAN AKSESIBILITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI UPT
DISDUKCAPIL WILYAH V CIAWI
KABUPATEN BOGOR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, STAFF
COMMUNICATION AND SERVICE ACCESSIBILITY ON
PUBLIC SATISFACTION WITH POPULATION
ADMINISTRATION SERVICES AT THE REGION V
CIAWI TECHNICAL SERVICE UNIT (UPT) OF THE
POPULATION AND CIVIL REGISTRY OFFICE
BOGOR REGENCY***

Oleh

**PAIJAL AKBAR
61201021008843**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : _____

Tanggal : _____

Ketua Pengujii

Anggota

NIDN/NUPTK :

NIDN/NUPTK :

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs.Henky Hendrawan, MM,M.Si.
NIDN/NUPTK : 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Paijal Akbar

N I M : 61201021008843

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi Petugas, dan Aksesibilitas Layanan Terhadap Kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi Kabupaten Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 13 Juli 2026

Paijal Akbar

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Paijal Akbar

N I M : 61201021008843

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi Petugas, dan Aksesibilitas Layanan Terhadap Kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi Kabupaten Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) yang saya pergunakan adalah Gemini dan Deepseek Termasuk aplikasi AI dalam olah data SPSS
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (*copy paste*) hasil Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 13 Juli 2026

Paijal Akbar

Nama Lengkap : Paijal Akbar
N I M : 61201021008843
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi Petugas, dan Aksesibilitas Layanan Terhadap Kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi Kabupaten Bogor

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan, komunikasi petugas, dan aksesibilitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi, Kabupaten Bogor. Latar belakang penelitian adalah adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas di lapangan, seperti waktu tunggu yang lama dan keterbatasan kuota pelayanan harian. Metode kuantitatif dengan kuesioner kepada 100 responden menggunakan accidental sampling diterapkan dalam penelitian ini. Analisis regresi linier berganda dengan SPSS menunjukkan bahwa kualitas layanan, komunikasi petugas, dan aksesibilitas layanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,542 mengindikasikan variabel tersebut menjelaskan 54,2% variasi kepuasan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan pentingnya konsistensi performa aparat dan kemudahan akses untuk menjaga kepercayaan publik. Rekomendasi meliputi optimalisasi sistem antrean digital, pelatihan keramahan petugas, dan perluasan jangkauan layanan. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti fasilitas fisik (tangibles) atau transparansi alur birokrasi untuk memperdalam pemahaman faktor kepuasan di sektor pelayanan publik.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Komunikasi Petugas, Aksesibilitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, Disdukcapil

ABSTRACT

This study examines the influence of service quality, officer communication, and service accessibility on public satisfaction at the UPT Disdukcapil Region V Ciawi, Bogor Regency. The background of this research is the gap between public expectations and the reality on the ground, such as long waiting times and limited daily service quotas. A quantitative method with questionnaires distributed to 100 respondents using accidental sampling was applied in this study. Multiple linear regression analysis with SPSS indicates that service quality, officer communication, and service accessibility, both partially and simultaneously, have a positive and significant effect on public satisfaction. The Adjusted R^2 value of 0.542 indicates that these variables explain 54.2% of the variation in public satisfaction, while the remaining percentage is influenced by other factors outside this study. These findings emphasize the importance of maintaining consistent staff performance and ease of access to sustain public trust. Recommendations include optimizing the digital queuing system, providing hospitality training for officers, and expanding service coverage. Future research could add other variables, such as physical facilities (tangibles) or bureaucratic transparency, to deepen the understanding of satisfaction factors in the public service sector.

Keywords: Service Quality, Officer Communication, Service Accessibility, Public Satisfaction, Disdukcapil

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi Petugas, dan Aksesibilitas Layanan Terhadap Kepuasan masyarakat oada pelayanan administrasi kependudukan di UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi Kabupaten Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian secara *online*. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebihlanjut untuk mengetahui trend pasar seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Bapak Mildy Rifa'i, S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., Msi selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI sekaligus
4. Bapak Herman Susilo, SE., M.M Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda serta Ibunda tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Istri Milanisa dan anak Aleeya Dzakira Akbar tercinta yang telah memberikan semangat, motivasi, dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari parapembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 13 Juli 2026

Penulis
Paijal Akba

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pengujian Skripsi	iii
Lembar Pernyataan.....	iv
Lembar Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	4
1.5.1 Maksud Penelitian.....	4
1.5.2 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Kualitas Layanan	9
2.1.3 Komunikasi Petugas	11
2.1.4 Aksesibilitas Layanan	13
2.1.5 Kepuasan Masyarakat.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
2.4 Hipotesis	21
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 23
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	23
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	24
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel	25
3.5 Operasional Variabel	26
3.5.1 Variabel Bebas (Independen)	27
3.5.2 Variabel Terikat (Dependen)	28

3.6 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran	30
3.6.2 Persamaan Regresi.....	32
3.6.3 Uji Kualitas Data	33
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.5 Uji Hipotesis	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.2 Karakteristik Responden.....	45
4.1.3 Uji Kualitas Data	56
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.1.5 Uji Hipotesis	63
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	68
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian.....	69
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	72
 DAFTAR PUSTAKA	 74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kuota Pelayanan Administrasi.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	23
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.3 Skala dan angka penafsiran	31
Tabel 3.4 Angka Penafsiran.....	32
Tabel 4.1 Angka Karakteristik Responden.....	45
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Layanan	47
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Komunikasi Petugas	49
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Aksesbilitas Layanan	51
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Masyarakat.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Petugas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Aksesbilitas Layanan	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilita.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF).....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Berganda.....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji F	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.16 . Hasil Uji t (Uji Parsial).....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Komplain Ketidakpuasan Masyarakat	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT Disdukcapil Wilayah V	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	60
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	76
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 3 Tabulasi Data	81
Lampiran 4 Hasil Output SPSS.....	82
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	89
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	90
Lampiran 7 T Tabel dan F Tabel	91
Lampiran 8 Hasil Check Plagiarisme.....	93

HLKU

NLJN/LMK;O’J