



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

Paijal Akbar¹, Herman Susilo²
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, Depok
paijakalbar267@gmail.com

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 antrian 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.

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

Keywords: Brand Image, Purchase Decisions, Skintific.

(*) Corresponding Author : Paijal Albar, paijakalbar267@gmail.com, 085711941622

INTRODUCTION

Di era globalisasi saat ini, standar pelayanan publik mengalami perkembangan yang sangat pesat. Masyarakat tidak lagi hanya mengharapkan ketersediaan layanan, tetapi menuntut kualitas yang optimal, kecepatan, serta transparansi. Perkembangan ini menempatkan tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat sebagai parameter utama keberhasilan sebuah organisasi, baik swasta maupun publik, dalam menjalankan fungsinya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Institusi pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang berasaskan transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif. Namun, birokrasi seringkali masih terjebak dalam masalah klasik seperti prosedur yang berbelit-belit dan mentalitas aparat yang kurang responsif. Oleh karena itu, pemerintah kini gencar mendorong reformasi birokrasi yang fokus pada peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur utama keberhasilan unit kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*).

Salah satu pilar utama dalam pelayanan publik pemerintah adalah administrasi kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Layanan ini memiliki peran fundamental karena berkaitan langsung dengan pengakuan hukum atas status dan identitas warga negara. Sebagai ujung tombak di tingkat daerah, UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi Kabupaten Bogor menjadi unit layanan primer yang memegang mandat krusial dalam memastikan hak-hak administratif masyarakat di wilayah penyangga terpenuhi secara legal.

Sebagai unit layanan primer, UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi Kabupaten Bogor bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan administratif bagi masyarakat di empat wilayah kecamatan besar, yaitu Ciawi, Cisarua, Megamendung, dan Caringin. Pelayanan yang diberikan meliputi penerbitan KTP-el, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), serta berbagai akta pencatatan sipil. Mengingat luasnya wilayah cakupan dan tingginya jumlah penduduk di wilayah V, beban kerja dan tantangan operasional pada unit ini menjadi sangat tinggi.

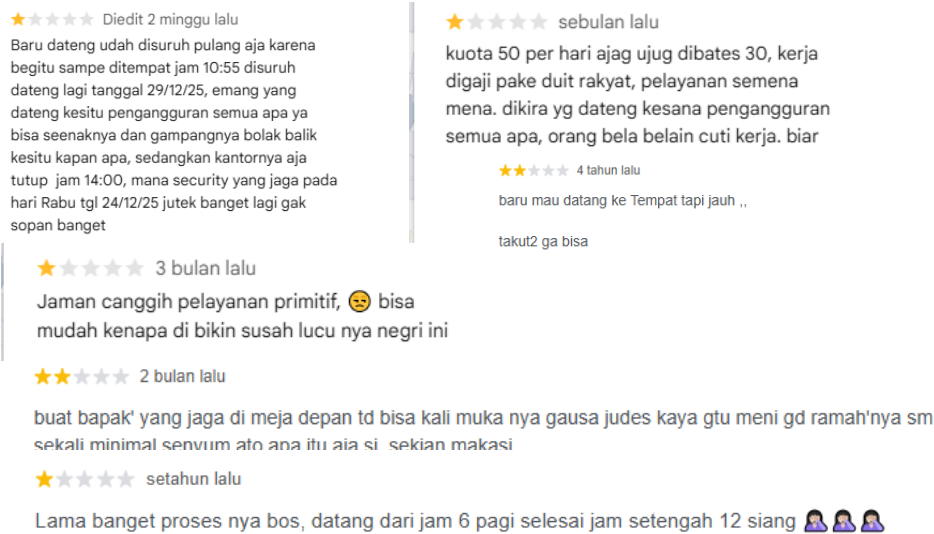
Meskipun peran UPT Disdukcapil Wilayah V sangat krusial, pada kenyataannya masih terdapat kesenjangan (*gap*) yang lebar antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan di lapangan. Masih banyak masyarakat yang mengeluh karena waktu tunggu yang lama dan tidak pasti dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini mencerminkan kapasitas layanan yang belum mampu mengimbangi *demand* masyarakat.

Tabel 1.1 Jumlah Kuota Pelayanan Administrasi

No	Jenis Layanan	Kuota
1	Akte Kelahiran	50
2	Akte Kematian	20
3	KTP	35
4	KIA	15

Sumber : Disdukcapil Wilayan V Kab. Bogor

Meskipun pemerintah mendorong layanan online, namun kendala teknis pada sistem digital serta jarak tempuh dari desa-desa terpencil di wilayah Cisarua atau Caringin menuju kantor UPT masih menjadi beban biaya dan waktu bagi masyarakat. Keterbatasan akses ini menciptakan ketidakadilan bagi kelompok masyarakat yang kurang melek teknologi atau tinggal di wilayah minim infrastruktur.



Gambar 1.1 Komplain Ketidakpuasan Masyarakat

Sumber : Google Maps UPT Disdukcapil Wilayah V

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti memandang perlu untuk melakukan kajian ilmiah dengan judul: “Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi Petugas, dan Aksesibilitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi Kabupaten Bogor.

METHODS

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2023)

RESULTS & DISCUSSION

Results

Uji Kualitas Data

Setelah mengumpulkan tanggapan responden, penulis melanjutkan dengan melakukan pengujian kualitas data. Tujuan pengujian ini adalah untuk menilai kesesuaian pernyataan dalam instrumen kuesioner yang digunakan sehingga dapat dipastikan apakah data yang diperoleh valid dan reliabel. Proses ini sangat krusial, mengingat salah satu syarat agar data dapat digunakan dalam pengujian hipotesis adalah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas

1. Uji Validitas

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Bukti Fisik	Kualitas Layanan X1.1	0,586	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
2		Kualitas Layanan X1.2	0,572	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
3	Empati	Kualitas Layanan X1.3	0,561	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
4		Kualitas Layanan X1.4	0,56	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
5	Keandalan	Kualitas Layanan X1.5	0,56	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
6		Kualitas Layanan X1.6	0,547	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
7	Daya Tanggap	Kualitas Layanan X1.7	0,554	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
8		Kualitas Layanan X1.8	0,601	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
9	Jaminan	Kualitas Layanan X1.9	0,528	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
10		Kualitas Layanan X1.10	0,5	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel Kualitas Layanan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Petugas

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kejelasan Informasi yang disampaikan	Komunikasi Petugas X2.1	0,829	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
2	Kesopanan & Keramahan petugas	Komunikasi Petugas X2.2	0,838	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
3	Kemampuan petugas menjelaskan prosedur	Komunikasi Petugas X2.3	0,779	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
4	Responsivitas petugas menanggapi Pertanyaan	Komunikasi Petugas X2.4	0,799	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
5	Kemampuan petugas mendengarkan keluhan	Komunikasi Petugas X2.5	0,819	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
6	Penggunaan bahasa mudah dipahami	Komunikasi Petugas X2.6	0,821	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai rhitung kesembilan pernyataan yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan SPSS (terlampir) lebih besar dari 0,3 sehingga dikatakan semua pernyataan variabel Komunikasi Petugas valid dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Aksesibilitas Layanan

NO	INDIKATOR	rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Teliti menyelesaikan pekerjaan	0,443	Valid	Karena nilai rhitung > 0,25
2	Tepat waktu menyelesaikan pekerjaan	0,487	Valid	Karena nilai rhitung > 0,25
3	Kuantitas hasil kerja sesuai	0,482	Valid	Karena nilai rhitung > 0,25
4	Kualitas hasil kerja sesuai	0,590	Valid	Karena nilai rhitung > 0,25
5	Fokus terhadap pekerjaan	0,519	Valid	Karena nilai rhitung > 0,25
6	Ingin melakukan peningkatan hasil kerja	0,606	Valid	Karena nilai rhitung > 0,25

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai rhitung kelima pernyataan yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan SPSS (terlampir) lebih besar dari 0,3 sehingga dikatakan semua pernyataan variabel Aksesibilitas Layanan valid dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kualitas Layanan	Kepuasan Masyarakat Y1	0,699	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
2		Kepuasan Masyarakat Y2	0,813	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
3	Kuantitas	Kepuasan Masyarakat Y3	0,809	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
4		Kepuasan Masyarakat Y4	0,753	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
5	Perilaku Pembeli Lyanan	Kepuasan Masyarakat Y5	0,821	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
6		Kepuasan Masyarakat Y6	0,772	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
7	Biaya Pelayanan	Kepuasan Masyarakat Y7	0,794	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
8		Kepuasan Masyarakat Y8	0,813	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
9	Keasilan Pelayanan	Kepuasan Masyarakat Y9	0,777	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
10		Kepuasan Masyarakat Y10	0,818	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
11	Keamanan dan Kenyaman	Kepuasan Masyarakat Y11	0,802	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3
12		Kepuasan Masyarakat Y12	0,862	Valid	Karena nilai rhitung > 0,3

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai rhitung kelima pernyataan yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan SPSS (terlampir) lebih besar dari 0,3 sehingga dikatakan semua pernyataan variabel Kepuasan Masyarakat valid dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

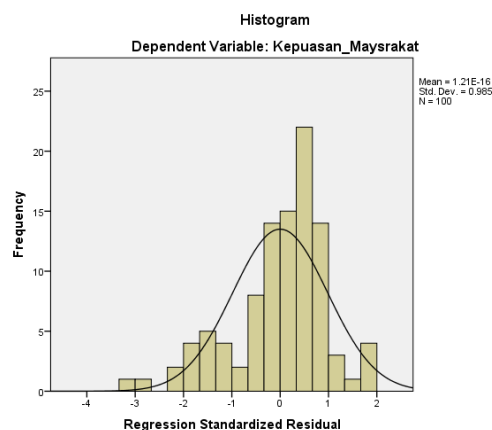
NO	VARIABEL	Cronbach α	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kualitas Layanan	0,853	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
2	Komunikasi Petugas	0.936	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
3	Aksesibilitas Layanan	0.936	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
4	Kepuasan Masyarakat	0,959	Reliabel	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* yang tertera dalam Tabel *Reability Statistics* (terlampir) hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrumen penelitian ini handal (*reliable*) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji kualitas data dan semua data yang dihasilkan layak untuk digunakan dalam uji selanjutnya maka yang perlu dilakukan adalah uji asumsi klasik. Uji ini wajib dilakukan sebelum seseorang melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun uji klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas dan (3) uji heteroskedastisitas.

1. Hasil Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

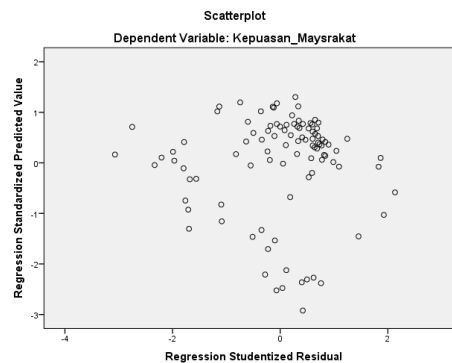
Pada output SPSS, lihat diagram *Histogram*: jika membentuk lengkung kurve normal maka residual dinyatakan normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

2. Uji Multikolinieritas

VARIABEL	COLLINEARITY STATISTICS			
	TOLERANCE		VIF	
	HASIL	SIMPULAN	HASIL	SIMPULAN
Kualitas Layanan	0,688	>0,1	1,453	<5
Komunikasi Petugas	0,589	>0,1	1,699	<5
AKsesibilitas Layaban	0,519	>0,1	1,927	<5

Data yang disajikan di atas menunjukkan bahwa semua nilai Tolerance untuk variabel independen berada di atas 0,1, sementara nilai VIF untuk semua variabel independen berada di bawah 5. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas di antara variabel-variabel tersebut.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik

Grafik Scatterplot di atas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi

Hasil Uji Hipotesis

Setelah semua data dinyatakan layak untuk dilakukan uji selanjutnya, maka langkah terakhir yang dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah sekaligus dugaan sementara atas jawaban rumusan masalah tersebut yang tertuang dalam hipotesis. Beberapa hal yang termasuk ke dalam uji hipotesis ini antara lain persamaan regresi, koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.664	4.468		-1.044	.299		
Kualitas_Layanan	.581	.131	.351	4.420	.000	.688	1.453
Komunikasi_Petugas	.260	.154	.145	1.689	.094	.589	1.699
Aksesibilitas_Layanan	.653	.148	.405	4.430	.000	.519	1.927

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Melihat nilai *Unstandardized Coefficients Beta* di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

$$Y = 4,664 + 0,581X_1 + 0.260X_2 + 0.653X_3$$

Yang berarti bahwa:

- Konstanta sebesar 4.664 yang berarti jika variabel kualitas layanan, komunikasi petugas dan aksesibilitas layanan dianggap nol maka variabel kepuasan masyarakat hanya sebesar 4,664

- b. Koefisien regresi variabel kualitas layanan diperoleh nilai sebesar 0,581 yang berarti jika variabel kualitas layanan mengalami kenaikan sementara variabel komunikasi petugas dan aksesibilitas layanan diasumsikan tetap maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,581 satu satuan.
- c. Koefisien regresi variabel komunikasi petugas diperoleh nilai sebesar 0.260 yang berarti jika variabel komunikasi petugas mengalami kenaikan sementara variabel kualitas layanan dan aksesibilitas layanan diasumsikan tetap maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami kenaikan sebesar 0.260 satu satuan.
- d. Koefisien regresi variabel aksesibilitas layanan diperoleh nilai sebesar 0.653 yang berarti jika variabel aksesibilitas layanan mengalami kenaikan sementara variabel kualitas layanan dan komunikasi petugas diasumsikan tetap maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,653 satu satuan.

2. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5251.757	3	1750.586	44.686	.000 ^b
	Residual	3760.833	96	39.175		
	Total	9012.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Aksesibilitas_Layanan, Kualitas_Layanan, Komunikasi_Petugas

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Fhitung yang diperoleh dari pengolahan menggunakan SPSS adalah sebesar 44,686. Sementara itu, nilai Ftabel pada tabel Nilai-nilai Untuk Distribusi F adalah 2,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai Fhitung = 44,686 lebih besar dari Ftabel = 2,70. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas layanan, Komunikasi petugas, dan aksesibilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Koefisien Determinasi

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 ^a	.583	.570	6.259

a. Predictors: (Constant), Aksesibilitas_Layanan, Kualitas_Layanan, Komunikasi_Petugas

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square adalah 0,570 atau 57%. Ini berarti bahwa variabel independen berupa kualitas layanan, komunikasi petugas, dan aksesibilitas layanan secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen kepuasan masyarakat sebesar 57% sedangkan sisanya sebesar 43% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah melakukan Uji t atau yang lebih dikenal dengan nama Uji Parsial. Jika Uji F bertujuan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama, maka Uji t ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya secara parsial atau sendiri-sendiri.

Tabel 10. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	Thitung	Ttabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan	4,420	> 1,984	0,000	Berpengaruh Signifikan
Komunikasi Petugas	1,689	< 1,984	0,094	Tidak Berpengaruh signifikan
Aksesibilitas Layanan	4,430	> 1,984	0,00	Berpengaruh Signifikan

Guna menentukan H0 maupun H1 yang ditolak atau diterima maka nilai thitung di atas dapat dibandingkan dengan nilai ttabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai ttabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,980. Dengan membandingkan thitung dan ttabel maka dapat diambil k sebagai berikut:

- Secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat thitung (4,420) > ttabel (1,984) serta nilai signifikasinya di bawah 0,05.
- Secara parsial Komunikasi petugas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat thitung (1,689) < ttabel (1,984) serta nilai signifikasinya di atas 0,05.
- Secara parsial Aksesibilitas Layanan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat thitung (4,430) > ttabel (1,984) serta nilai signifikasinya di bawah 0,05.

5. Pengaruh Dominan

Untuk mengetahui variabel independen yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen, dapat dilihat dari nilai Standarized Coefficient Beta seperti pada Tabel 4.14 di atas. Tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang memiliki nilai Standarized Coefficient Beta paling besar adalah variabel Aksesibilitas Layanan, yaitu sebesar 0,405. Hal ini berarti bahwa variabel aksesibilitas layanan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan adinistrasi pendudukan di UPT Disdukcapil Wilayah V Kabupataen Bogor..

DISCUSSION

Penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi Petugas, dan Aksesibilitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di UPT Disdukcapil Kabupaten Bogor Wilayah V" melibatkan sebanyak 100 responden untuk memberikan informasi mengenai pengaruh variabel X_1 yaitu kualitas layanan, X_2 yaitu komunikasi petugas, dan X_3 yaitu aksesibilitas layanan terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat. Sesuai dengan latar belakang, penelitian ini dilakukan untuk menjawab sejauh mana kualitas layanan dan kemudahan akses mampu meredam kendala administrasi sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat di wilayah Ciawi.

Dari ketiga variabel independen yang digunakan, terdapat dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yaitu kualitas layanan dan aksesibilitas layanan. Sedangkan satu variabel independen lainnya, yaitu komunikasi petugas, tidak berpengaruh signifikan. Hal ini memberikan gambaran bahwa dalam pelayanan publik yang bersifat birokrasi, masyarakat lebih menitikberatkan pada aspek "kepastian sistem pelayanan" (bagaimana dokumen diproses secara akurat) serta "kemudahan jangkauan fisik" (ongkos dan lokasi) dibandingkan aspek "interaksi personal" (keramahan komunikasi petugas). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Analisis deskriptif menunjukkan responden didominasi oleh persepsi yang objektif terhadap layanan di lapangan

CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan interpretasi yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka penelitian mengenai kepuasan masyarakat di UPT Disdukcapil Kabupaten Bogor Wilayah V ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial, kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat
2. Secara parsial, komunikasi petugas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat
3. Secara parsial, aksesibilitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan
4. Secara simultan, variabel kualitas layanan, komunikasi petugas, dan aksesibilitas layanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

REFERENCES

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Arni. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lamuru Kabupaten Bone. *Sagandong Institute*, 11(2), 45–60.
- Gozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*.
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hayat. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.
- Hurriyati, R. (2022). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Indriani, S., & Alvi, M. (2020). *Metodologi Penelitian Manajemen: Teori dan Aplikasi*. Kencana.
- Ismayani, A. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Refika Aditama.
- Jumainah, Siti Raudah, & Mahdalina. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Uptd Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 10(3), 234–248.
- Muhammad. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Munawaroh, S., & Wulandari, W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 33–47.
- Nugroho, & Wijaya. (2022). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Global Aksara Persada.
- Pasolong, H. (2021). *Teori Administrasi Publi*. Alfabeta.
- Purnama. (2022). *Manajemen Kualitas Sektor Publik*. Salemba Empat.
- Rahmawati. (2023). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi*. Malika.
- Ramadhanti, F., Fitriano, Y., & Putra, I. U. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Kolonel Barlian Manna Bengkulu Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 8(1), 112–125.
- Sefaji, A., Prasetyo, & Utomo, H. (2022). Analisis Aksesibilitas Strategis dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, Vol. 7(No. 2), 115–128.
- Septian, D. (2020). *Analisis Regresi dengan SPSS*. Penerbit Andi.
- Setiyowati, D. (2023). *Digitalisasi Administrasi Kependudukan*. Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian: Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Suprpto. (2020). *Operasionalisasi Variabel Penelitian*. Rineka Cipta.

- Taufiq. (2023). *Aksesibilitas Layanan Publik di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Tengkeran, N., Suyanto, Moh. A., & Karundeng, D. R. (2023). Peran Komunikasi Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 5(1), 80–91. <https://doi.org/10.51178/jecs.v5i1.1357>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020a). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020b). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Wijaya, & Purwanto. (2022). *Layanan Publik Berbasis Online*. PT Prehallindo.
- Yusuf. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Mitra Wacana Media.