



### Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango *(The Influence of Service Quality and Employee Performance on Public Satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Bone Bolango Regency)*

Maimun Ishak<sup>1</sup>, Zuchri Abdussamad<sup>2</sup>, Rusli Isa<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo  
[maimunishak05@gmail.com](mailto:maimunishak05@gmail.com)<sup>1</sup>, [zuchriabdussamad@ung.ac.id](mailto:zuchriabdussamad@ung.ac.id)<sup>2</sup>, [rusli\\_isa@ung.ac.id](mailto:rusli_isa@ung.ac.id)<sup>3</sup>

#### Article Info

##### Article history:

Received: 12 Juni 2025

Revised: 18 Juli 2025

Accepted: 21 Juli 2025

##### Keywords:

Service Quality

Employee Performance

Community Satisfaction

##### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan

Kinerja Pegawai

Kepuasan Masyarakat

#### Abstract

*This study aims to determine and analyze the effect of service quality on public satisfaction, the effect of employee performance on public satisfaction, and the effect of service quality on public satisfaction at the Bone Bolango District Population and Civil Registration Office through employee performance. This study uses a quantitative approach with the Partial Least Square (PLS) analysis tool processed using the SmartPLS 4.1 application. The sample in this study consisted of 178 people who applied for services at the Bone Bolango Regency Population and Civil Registration Office. The results of this study are as follows: Service quality significantly influences public satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Bone Bolango District, with a T-statistic value (2.961) above the T-table value of 1.96, a P-value of 0.003 below the significance level of <0.05, and an influence coefficient of 0.257 or 25.7%. Employee Performance significantly influences Public Satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Bone Bolango District, with a T-Statistic value of 8.832 exceeding the T-Table value of 1.96, a P-Value of 0.000 below the significance level of <0.05, and an influence coefficient of 0.623 or 62.3%. Service quality has a positive and significant impact on public satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Bone Bolango District through employee performance, as shown by the Sobel test, with a Z value of 6.16 > 1.96.*

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango melalui kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan alat uji analisis *Partial Least Square* (PLS) yang diolah menggunakan aplikasi SmartPLS 4.1. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango sebanyak 178 orang. Hasil penelitian ini diperoleh: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dengan nilai T Statistik (2,961) di atas nilai T Tabel 1,96, nilai P Value sebesar 0,003 berada dibawah nilai signifikansi < 0,05 dan nilai koefisien pengaruhnya sebesar 0,257 atau 25,7%. Kinerja Pegawai

---

berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dengan nilai T Statistik (8,832) di atas nilai T Tabel 1,96, nilai P Value sebesar 0,000 berada di bawah nilai signifikansi  $< 0,05$  dan nilai koefisien pengaruhnya sebesar 0,623 atau 62,3%. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango melalui Kinerja Pegawai dengan menggunakan uji Sobel menunjukkan bahwa nilai  $Z = 6,16 > 1,96$ .

---

**Corresponding Author:**

Maimun Ishak  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Gorontalo  
[maimunishak05@gmail.com](mailto:maimunishak05@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era modern yang menuntut pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel, kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas suatu instansi pemerintah. Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memenuhi rasa puas masyarakat. Menghadapi hal tersebut, instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan tentunya harus berupaya untuk meningkatkan akan pentingnya pemberian pelayanan publik yang baik kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar yang telah ditetapkan (Rawis et al., 2022). Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima, mereka cenderung memiliki pandangan positif terhadap instansi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Kotler dan Keller dalam Yosepha (2022), Kepuasan adalah ketika harapan seseorang terpenuhi atau terlampaui oleh suatu produk atau hasil, mereka mungkin merasakan berbagai emosi, termasuk kebahagiaan atau kesedihan ini dikenal sebagai kepuasan.

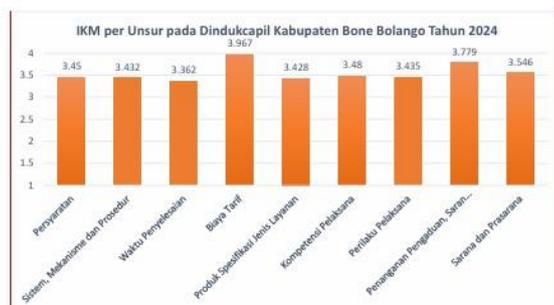
Gambaran tentang kepuasan masyarakat yang diterima oleh masyarakat pada instansi pemerintah diantaranya dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Ibrahim (2008), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Jadi pada dasarnya pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak berbentuk akan tetapi dapat dirasakan oleh masyarakat, masyarakat akan merasa baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan apabila pegawai memperlakukan dengan baik masyarakat sehingga akan menimbulkan perasaan puas untuk masyarakat itu sendiri. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Dalam pemberian suatu pelayanan penentu kualitas suatu pelayanan dapat dikatakan baik atau tidak, tidak hanya dilihat dari kualitas pelayanannya saja tetapi bagaimana pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Setiap masyarakat sudah pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda tergantung bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.



Gambar 1. Nilai SKM Dindikcapil Kabupaten Bone Bolango Tahun 2020-2023

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

Berdasarkan pada gambar di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango sudah baik dengan dengan nilai SKM mencapai 88% pada tahun 2020, nilai SKM 89% pada tahun 2021, nilai SKM mencapai 90% pada tahun 2022 sedangkan pada tahun 2023 nilai SKM mencapai 93%. Namun tidak semua sasaran indikator kepuasan masyarakat dapat terpenuhi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. IKM per Unsur pada Dindikcapil Kabupaten Bone Bolango Tahun 2024

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

Dari gambar 1.2 di atas dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah 3,362. Selanjutnya produk spesifikasi jenis layanan yang mendapatkan nilai 3,428 adalah nilai terendah kedua dan nilai terendah ketiga adalah sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai terendah 3,432. Menurut Parasuraman et al. (Hardiyansyah, 2011), untuk mengetahui suatu kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hal ini sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang variabelnya terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel daya tanggap dalam penelitian ini merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilihat dari aspek berwujud (*tangible*) masih kurangnya sarana dan prasarana pelayanan yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dimana masih kurangnya loket pelayanan yang terdiri dari komputer dan CPU sehingga menyebabkan lambatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat serta mobil pelayanan baru satu unit sehingga pelayanan hanya tertitik satu arah. Dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*), masih kurangnya jaminan dari pegawai yang diberikan kepada masyarakat contohnya ketika ada masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan yaitu KTP-el sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) menetapkan durasi pelayanan rata-rata 15 menit, kenyataannya proses pembuatan KTP-el seringkali memakan waktu berhari-hari hingga berbulan-bulan sehingga tidak ada jaminan jika pembuatan KTP-el melebihi proses pembuatan yang sudah tertera dalam SOP.

Menurut Robbins dan Judge (2017), kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang mencerminkan sejauh mana individu mencapai tujuan kerja mereka. Kinerja melibatkan efektivitas (sejauh mana tujuan dicapai) dan efisiensi (sejauh mana tujuan dicapai dengan menggunakan sumber daya yang tersedia). Pendapat dari Kaswan, menyatakan bahwa kinerja pegawai merefleksikan perilaku pegawai ditempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan dan pengetahuan yang dapat memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi (Afrita, 2024). Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat tentunya sangat mendukung keberhasilan instansinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pemberian pelayanan kinerja pegawai sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya mereka yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan. Teori “*Service-Profit Chain*”, yang diperkenalkan oleh Harkett, Jones, Loveman, dan Sasser (Taufiq et al., 2024), yang menyatakan bahwa kinerja yang tinggi dari pegawai akan menyebabkan kepuasan pada pengguna layanan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas dan kinerja keseluruhan instansi. Ini menunjukkan adanya korelasi langsung antara kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango capaian kinerja pegawai tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Capaian Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango Tahun 2022–2023

No	Bidang	Target		Capaian	
		2022	2023	2022	2023

1	Pendaftaran Penduduk	100%	97%	99,85%	101,58%
2	Pencatatan Sipil	100%	97%	93%	102%
3	Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	100%	97%	99,98%	100%
4	Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	100%	97%	100%	100%

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

Secara keseluruhan, data ini mencerminkan adanya konsistensi peningkatan kinerja pegawai yang berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat. Akan tetapi realita dilapangan berdasarkan observasi awal ditemukan permasalahan yang dilihat dari aspek ketepatan waktu, terdapat pegawai yang belum mampu dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan responsif terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur berdasarkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dapat dianggap baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan masyarakat. Dilihat dari prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango menunjukkan bahwa meskipun ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menetapkan durasi pelayanan rata-rata 15 menit, kenyataannya proses pembuatan KTP-el seringkali memakan waktu sehari-hari hingga berbulan-bulan serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Hal ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara prosedur yang ditetapkan dan realitas di lapangan, yang menyebabkan ketidakpuasan pada masyarakat.

Dilihat dari persyaratan pelayanan beberapa masyarakat yang belum memahami persyaratan yang dibutuhkan, sehingga berkas yang diserahkan kurang lengkap atau tidak sesuai. Hal ini disebabkan kurangnya informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan sehingga menyebabkan penundaan proses penyelesaian dokumen kependudukan. Dilihat dari segi kecepatan pelayanan, lambatnya penyelesaian pelayanan hal ini didukung dengan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan mendapat nilai terendah, yaitu 3,362. Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa pelayanan tidak cepat, yang berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Contohnya dalam penerbitan KTP-el ketika masyarakat menanyakan KTPnya sudah dicetak atau belum jawaban yang diberikan oleh petugas adalah stok blanko yang kosong. Permasalahan berikut adalah tinta ribbon dan film yang digunakan untuk pencetakan KTP-el yang sering kali mengalami kehabisan dan harus menunggu pengesahan anggaran APBN untuk pembelian.

Dilihat dari segi keadilan dalam mendapatkan pelayanan, mengacu pada setiap individu harus diperlakukan secara setara dan adil, tanpa adanya diskriminasi atau favoritisme. Pada kenyataannya beberapa masyarakat masih mengandalkan koneksi orang dalam (calo) untuk mempercepat pelayanan yang dibutuhkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Hal ini menimbulkan kesan bahwa akses terhadap pelayanan bergantung pada hubungan pribadi. Adanya beberapa masalah di atas menjadi suatu dorongan dan keinginan untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango".

Berdasarkan latarbelakang yang telah dipaparkan diatas maka tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango melalui kinerja pegawai.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Pendekatan Dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode dan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bersifat menjelaskan hubungan kausal antar variabel penelitian dan melakukan pengujian hipotesis. Statistik terapan yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah analisis model *Struktural Equation Modeling* (SEM) yang diolah dengan menggunakan Smart PLS 4.1. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian survei.

### 2.2 Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada tahun 2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango yang berjumlah 321 orang dalam satu bulan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* (Sampling Insidental). Pengambilan sampel dilakukan dengan memperhatikan kriteria yang digunakan, yaitu masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dengan minimal usia 17 tahun. Untuk memenuhi persyaratan tersebut maka dalam menentukan

jumlah sampel, peneliti menggunakan Rumus Slovin (Sugiyono, 2024). Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin maka sampel pada penelitian ini sebanyak 178 orang.

### 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan observasi, angket/kuesioner, dan dokumentasi.

### 2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif menggunakan alat uji analisis *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah pendekatan alternatif yang awalnya dari pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan basis kovarian dan menjadi basis varian. PLS memiliki dua model evaluasi, yaitu model pengukuran/*measurement model* (*outer model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas, dan model struktural/*structural model* (*inner model*) untuk pengujian hipotesis menggunakan model prediksi (Ghozali, 2021).

#### 2.4.1 Evaluasi Measurement Model (Outer Model)

Model digunakan untuk menilai atau melihat validitas dan reliabilitas suatu indikator dalam pengukuran (Ghozali, 2021). Berikut adalah tahap-tahap untuk menilai validitas dan reliabilitas dari outer model:

1. *Convergent validity* adalah indikator yang mengukur besarnya korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score*. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi  $> 0,70$  dengan konstruk yang ingin diukur. Tetapi bagi penelitian tahap awal dari pengembangan skala ukur, nilai *factor loading* antara 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup (Ghozali, 2021). Selain dilihat dari *loading factor* juga dilakukan evaluasi terhadap nilai dari *average variance extracted* (AVE) dengan syarat nilai  $\geq 0,5$ .
2. *Discriminant validity* adalah melihat dan membandingkan antara *discriminant validity* dan *square root of average extracted* (AVE). Model pengukuran dinilai berdasarkan pengukuran *cross loading* dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan setiap indikatornya lebih besar dari pada ukuran konstruk lainnya, maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari pada konstruk lainnya.
3. *Composite reliability* adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya untuk diandalkan. Bila suatu alat dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten maka alat tersebut reliabel. Data yang memiliki *composite reliability* 0,7 mempunyai reliabilitas yang tinggi.
4. *Cronbach alpha* untuk menilai konsistensi setiap jawaban yang diujikan. *Cronbach alpha* dikatakan baik apabila  $\geq 0,7$  dan dikatakan cukup apabila  $\geq 0,3$ .

#### 2.4.2 Evaluasi Structural Model (Inner Model)

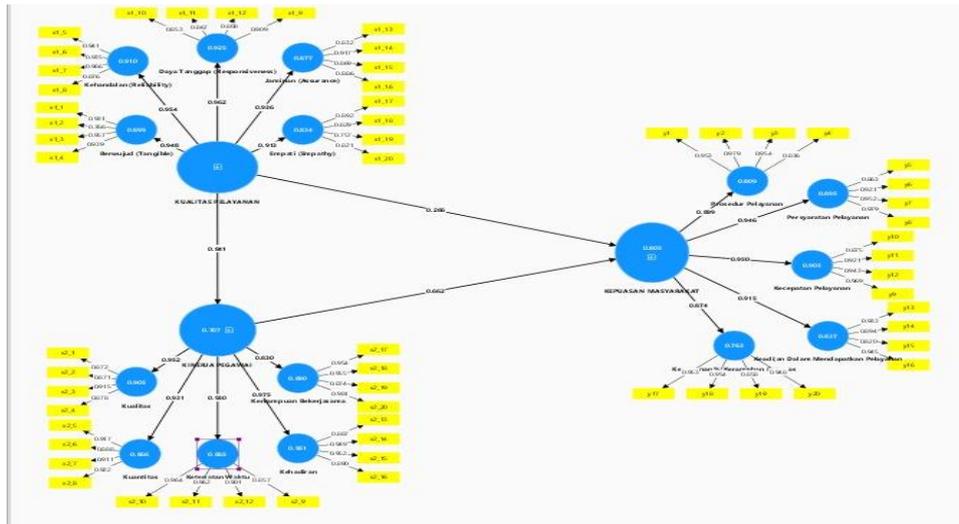
Model struktural atau inner model memiliki tujuan untuk melihat korelasi atau hubungan antara variabel laten pada penelitian. Tahapan-tahapan dalam evaluasi inner model adalah sebagai berikut:

1. Koefisien Determinasi/R-Square ( $R^2$ ): Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan jika variabel laten eksogen tertentu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel laten endogen. Menurut (Ghozali, 2021) Nilai R-Squares 0.75, 0.50 dan 0.25 yang menunjukkan model kuat, moderat, dan lemah.
2. Pengujian Hipotesis: Pada penelitian ini digunakan metode *bootstrapping* dari aplikasi SmartPLS versi 4.1 untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung atau tidak langsung antara variabel.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Model Pengukuran Measurement Model atau Outer Model

Hasil model pengukuran disajikan dalam gambar dibawah ini.



Gambar 3. Hasil Model Pengukuran (Measurement Model/Outer Model)

Sumber: Hasil data primer yang diolah SmartPLS 2025

### 3.2 Hasil Analisis Measurement Model atau Outer Model

#### 3.2.1 Convergent Validity

Berdasarkan hasil uji validitas, pada ketiga konstruk variabel laten sebagaimana pada gambar di atas dari 60 indikator yang di uji seluruhnya memiliki *loading factor* lebih dari 0,70. Sehingga dengan demikian seluruh indikator tersebut yang digunakan dalam penelitian ini sudah valid. Apabila nilai *Average Variance Extracted* (AVE) melebihi 0,50, maka konstruk tersebut dianggap memiliki kualitas yang baik. Berdasarkan hasil penelitian seluruh variabel menunjukkan nilai AVE di atas 0,50, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian ini memiliki validitas yang tinggi.

#### 3.2.2 Discriminant Validity

Discriminant Validity diperlukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk atau variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Pengujian discriminant validity dilakukan dengan menelaah nilai cross loadings dari masing-masing variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai korelasi antara konstruk kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dengan masing-masing indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya.

### 3.3 Uji Reliabilitas Konstruk Dengan Menggunakan Reliability Cronbach Alpha dan Composite Reliability

Sebuah konstruk dikatakan reliabel apabila memenuhi kriteria pengujian, yakni memiliki nilai composite reliability dan cronbach alpha yang masing-masing lebih besar dari 0,7. Berdasarkan hasil penelitian, seluruh variabel menunjukkan nilai *composite reliability* yang lebih besar dari 0,7 dan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa konstruk-konstruk tersebut memenuhi kriteria reliabilitas.

#### 3.3.1 Evaluasi Inner Model

Penentuan nilai R-Square ( $R^2$ ) pada konstruk endogen merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk menguji validitas model struktural (inner model). Nilai R-square masing-masing variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 2. Nilai R-Square dan R-Square Adjusted pada Variabel Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat

	R-square	R-square adjusted
<b>Kinerja Pegawai</b>	0,670	0,668
<b>Kepuasan Masyarakat</b>	0,716	0,713

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS 2025

Ghozali (2021) menyatakan bahwa nilai R-square sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19 pada konstruk laten endogen dalam model struktural masing-masing mengindikasikan tingkat ketepatan model yang dikategorikan sebagai “baik”, “moderat”, dan “lemah”. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R-square untuk variabel kinerja pegawai sebesar 0,670, yang berarti bahwa sebesar 67% variabel dalam kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Adapun sisanya, yaitu sebesar 33%, dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai R-square sebesar 0,716, yang mengindikasikan bahwa 71,6%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan

kinerja pegawai turut berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat. Adapun sisanya, yaitu sebesar 28,4%, dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

### 3.3.2 Hasil Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, metode resampling bootstrapping digunakan, di mana suatu hipotesis alternatif (Ha) dinyatakan diterima apabila nilai t-statistik melebihi 1,96 dan nilai p-value lebih kecil dari 0,05 dan hipotesis nol (Ho) ditolak begitupun sebaliknya.

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis melalui Bootstrapping

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
<b>Kualitas Pelayanan – Kepuasan Masyarakat</b>	0,257	0,255	0,087	2,961	0,003
<b>Kinerja Pegawai – Kepuasan Masyarakat</b>	0,623	0,624	0,071	8,832	0,000
<b>Kualitas Pelayanan – Kinerja Pegawai – Kepuasan Masyarakat</b>	0,510	0,511	0,059	8,588	0,000

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS

Keterangan:

\*) signifikan pada taraf uji signifikan 5%, jika  $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$  (1,96)

### 3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel diatas Hasil pengujian menunjukkan adanya signifikansi pada tingkat kepercayaan 5%, ditunjukkan oleh nilai koefisien  $T_{\text{statistik}}$  sebesar 2,961. Nilai ini lebih besar dibandingkan dengan  $T_{\text{tabel}}$  sebesar 1,960, yang mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik. Selain itu, nilai  $P_{\text{value}}$  yang diperoleh sebesar 0,003 juga berada di bawah ambang signifikansi 0,05, yang semakin memperkuat hasil pengujian hipotesis ini dengan nilai koefisien jalurnya 0,257. Dengan demikian, hipotesis alternatif 1 ( $H_1$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

### 3.5 Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel diatas Hasil pengujian menunjukkan adanya signifikansi pada tingkat kepercayaan 5%, ditunjukkan oleh nilai koefisien  $T_{\text{statistik}}$  sebesar 8,832. Nilai ini lebih besar dibandingkan dengan  $T_{\text{tabel}}$  sebesar 1,960, yang mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik. Selain itu, nilai  $P_{\text{value}}$  yang diperoleh sebesar 0,000 juga berada di bawah ambang signifikansi 0,05, yang semakin memperkuat hasil pengujian hipotesis ini dengan nilai koefisien jalurnya 0,623. Dengan demikian, hipotesis alternatif 2 ( $H_2$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

### 3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kinerja Pegawai

Pengujian hipotesis ketiga, yang bertujuan untuk menilai pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui variabel Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango, dilakukan dengan terlebih dahulu mengetahui hasil pengujian pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. Untuk menguji peran mediasi tersebut, digunakan pendekatan uji Sobel.

$$z = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times Sa^2) + (a^2 \times Sb^2)}}$$

Dimana:

a = Koefisien jalur dari Kualitas Pelayanan → Kinerja Pegawai = 0,510

b = Koefisien jalur dari Kinerja Pegawai → Kepuasan Masyarakat = 0,623

Sa = Standard error dari a = 0,059

Sb = Standard error dari b = 0,071

$$Z = \frac{0,510 \times 0,623}{\sqrt{(0,623^2 \times 0,059^2) + (0,510^2 \times 0,071^2)}}$$

$$Z = \frac{0,31773}{\sqrt{0,0026622411}}$$

$$Z = 6,16$$

Apabila digunakan tingkat signifikansi sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ), maka nilai kritis Z berdasarkan tabel distribusi normal adalah 1,96. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai koefisien jalur dari Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0,510 dengan standar deviasi sebesar 0,059, serta nilai koefisien jalur dari Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,623 dengan standar deviasi sebesar 0,071. Dengan menggunakan rumus Sobel, diperoleh nilai statistik sebesar  $Z = 6,16$ . Dengan demikian, model pengaruh tidak langsung tersebut dapat diterima, yang berarti hipotesis alternatif 3 ( $H_3$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak.

### **3.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya kesesuaian dengan hipotesis penelitian, dimana variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,257 atau sebesar 25,7%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arfita (2024), Hakim dan Putri (2022), dan Lubis dan Ginting (2023) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pebrianti dan Enas (2023) dari hasil analisis membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Cilacap. Persepsi kualitas layanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Cilacap, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Temuan ini mendukung teori Parasuraman et al. (Zain, 2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi masyarakat atas layanan yang diterima. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas.

### **3.8 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango**

Berdasarkan pengujian hasil hipotesis menunjukkan adanya kesesuaian dengan hipotesis penelitian, dimana variabel kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,623 atau sebesar 63,2%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoni Burhan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk. Kinerja pegawai pada Kecamatan Solokan Jeruk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan cukup baik. Penilaian ini didasarkan pada hasil analisis data kuesioner yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas dengan kinerja pegawai, khususnya dalam hal pelayanan publik yang dijalankan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Fitriana & Anisa, 2024). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hakim dan Putri (2022), dan Arfita (2024) membuktikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Simanjuntak (Oktaviane, 2021) bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Simanjuntak, Bastian mengemukakan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi (Oktaviane, 2021).

### **3.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango Melalui Kinerja Pegawai**

Seperti yang ditunjukkan dalam data penelitian hasil uji hipotesis menunjukkan T-statistik 2,961 ( $>1,96$ ) dan P-value 0,003 ( $<0,05$ ), yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien 0,257. Namun, saat variabel kinerja pegawai dimasukkan, pengaruh tersebut juga terjadi secara tidak langsung. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kinerja pegawai berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Untuk menguji pengaruh tidak langsung ini, digunakan uji Sobel sebagai metode statistik. Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa nilai  $Z = 6,16$ . Artinya, kinerja pegawai secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dimana peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kinerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Santhi dan Hartati (2018) Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung antara kualitas pelayanan

terhadap kepuasan mahasiswa melalui variabel mediasi kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan aspek-aspek kinerja karyawan, seperti kualitas, kuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama, berkontribusi terhadap meningkatnya tingkat kepuasan konsumen, dalam hal ini mahasiswa. Karyawan yang menunjukkan dedikasi dan kesungguhan dalam menjalankan tugasnya cenderung menghasilkan kinerja yang optimal, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Dengan kata lain, semakin tinggi kinerja karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen (mahasiswa). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pramulaso (2020), Arfita (2024) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini sesuai dengan pendapat Algifari (Putra & Yanti, 2024), kepuasan merupakan hasil dari penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja yang ditunjukkan oleh aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan kata lain, tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh sejauh mana kinerja aparatur mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat dalam proses pemberian layanan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki peran yang saling melengkapi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, namun juga secara tidak langsung melalui kinerja pegawai. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan akan mendorong kinerja pegawai yang lebih baik, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI**

##### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah masalah dan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dikemukakan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 25,7% terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi kualitas pelayanan, seperti tangibles, responsiveness, assurance, reliability, dan empathy, memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
2. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Dengan koefisien pengaruh sebesar 62,3%, kinerja pegawai menjadi faktor paling signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kinerja tersebut mencakup kuantitas, ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, kehadiran, dan kemampuan kerja sama antar pegawai yang secara nyata memengaruhi efektivitas pelayanan publik
3. Kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung melalui kinerja pegawai mencapai 6,16, yang menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak optimal apabila didukung oleh kinerja pegawai yang profesional dan responsif.

##### **4.2 Saran/Rekomendasi**

Berdasarkan temuan penelitian, maka disarankan beberapa hal sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kepuasan masyarakat:

1. Peningkatan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango perlu melengkapi unit pelayanan seperti komputer, dan loket tambahan agar proses pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tidak menimbulkan antrean panjang. Penambahan mobil pelayanan agar pelayanan tidak hanya tertitik satu arah.
2. Evaluasi berkala terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango disarankan untuk melakukan evaluasi IKM secara lebih mendalam dan berkelanjutan untuk mengetahui aspek mana yang perlu ditingkatkan, serta menjadikan hasil evaluasi tersebut sebagai dasar perbaikan kebijakan pelayanan.
3. Optimalisasi sistem informasi pelayanan publik. Diperlukan sistem informasi yang mudah diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur, persyaratan, jadwal, dan estimasi waktu penyelesaian layanan, sehingga mengurangi potensi miskomunikasi dan ketidakpuasan.

## REFERENSI

- Afrita, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pemandian Air Panas Bukit Kili Kabupaten Solok* (Doctoral dissertation, Universitas Mahaputra Muhammad Yamin).
- Fitriana, F., & Anisa, R. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Kantor Desa terhadap Kepuasan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Jurnal Global Futuristik*, 2(1), 64–75. <https://doi.org/10.59996/globalistik.v2i1.476>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, I., & Putri, A. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(2), 107–115. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetitif.v1i2.1050>
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju.
- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10.
- Oktaviane, D. P. (2021). Evaluasi Kinerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Padang Menurut Perspektif Balanced Scorecard. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 109. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.279>
- Pebrianti, E., & Enas, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 1(4), 93-110.
- Pratama, A. W. E. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (studi kasus pada kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan kota Surakarta)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Putra, M. A., & Yanti, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i1.21>
- Rawis, R. W., Ruru, Joorie, & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Harlow Pearson Education.
- Santhi, N. H., & Hartati, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas: Katalisator Perubahan Dan Inovator Pendidikan*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.29408/jhm.v5i1.3263>
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Taufiq, R., Aneta, A., & Sulila, I. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(9). <https://doi.org/10.5281/zenodo.11032896>
- Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 39-50.
- Zain, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47-54.