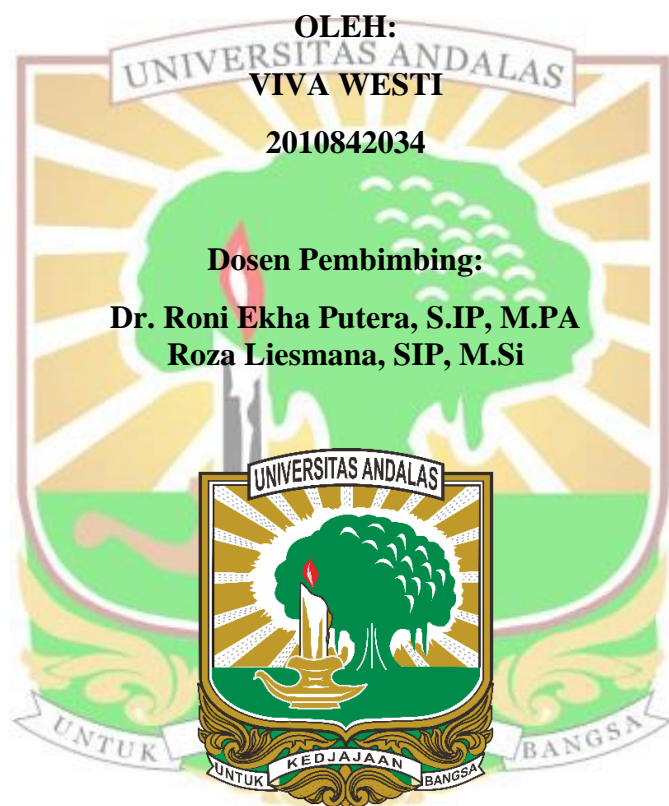


**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
(DUKCAPIL) KABUPATEN TEBO**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2025**

## ABSTRAK

**Viva Westi, No. Bp 2010842034, Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Roza Liesmana, SIP, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 220 halaman dengan referensi 20 buku teori dan metode, 4 Skripsi, 8 Jurnal, 2 website, 6 peraturan perundang-undangan, dan 5 dokumen pendukung.**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo mendapatkan penghargaan predikat penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tertinggi pada Tahun 2022 dan 2023 yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia dan terus berupaya meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanannya. Namun, masyarakat yang melakukan pelayanan merasakan ketidakpuasannya terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dilihat dari komentar langsung dan komentar pada *platform online* serta nilai hasil survey IKM yang menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Menggunakan uji validitas dengan korelasi Bivariate Pearson dan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbachs Alpha. Dalam penelitian ini teknik pengujian hipotesis menggunakan Uji T (Parsial) dan Uji F (Simultan) menggunakan SPSS Versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa menurut analisis statistik deskriptif, kinerja Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berada pada kriteria jawaban kategori baik dengan persentase 85,48%, kualitas pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berada pada kriteria jawaban kategori baik dengan persentase 83,06%, serta kepuasan masyarakat pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berada pada kriteria jawaban kategori baik dengan persentase 83,75%. Berdasarkan hasil uji T menunjukkan adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji F juga menunjukkan adanya pengaruh antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil uji koefisien determinasi, didapatkan nilai  $r^2$  sebesar 78,9%. Hal ini menunjukkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 78,9%, sedangkan 21,1% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat**

## ABSTRACT

*Viva Westi, Registered Student Number 2010842034, The Influence of Employee Performance and Service Quality on Public Satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Tebo Regency, Departement of Public Administration, Faculty of Social and Political Science, Andalas University, Padang, 2024. Supervised by: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA and Roza Liesmana, SIP, M.Si. This thesis consist of 220 pages with references to 20 theory and method books, 4 thesis, 8 Journals, 2 websites, 6 regulations, and 5 documents.*

*The Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Tebo Regency received the highest compliance rating for public service delivery in 2022 and 2023 from the Ombudsman of the Republic of Indonesia and continues to strive to improve employee performance and service quality. However, the public utilizing these services has expressed dissatisfaction with employee performance and service quality, as evidenced by direct comments, feedback on online platforms, and a decline in the results of the Community Satisfaction Index (IKM) survey. This study aims to describe and analyze the influence of employee performance and service quality on public satisfaction at the Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Tebo Regency.*

*The method used in this research is descriptive quantitative, with data collection techniques including questionnaires and documentation. Validity testing was conducted using the Bivariate Pearson correlation, and reliability testing was performed using the Cronbach's Alpha method. Hypothesis testing in this study employed the T-test (Partial) and F-test (Simultaneous) using SPSS Version 25.*

*Based on the research results, it can be concluded that, according to descriptive statistical analysis, the performance of the Dukcapil Office in Tebo Regency falls into the good category with a percentage of 85.48%, the service quality at the Dukcapil Office in Tebo Regency is categorized as good with a percentage of 83.06%, and public satisfaction at the Dukcapil Office in Tebo Regency is also categorized as good with a percentage of 83.75%. The results of the T-test indicate an influence of employee performance on public satisfaction and an influence of service quality on public satisfaction. The F-test results also show an influence of both employee performance and service quality on public satisfaction. From the determination coefficient test, the  $R^2$  value is 78.9%, indicating that employee performance and service quality affect public satisfaction by 78.9%, while the remaining 21.1% of public satisfaction is influenced by other variables not examined in this research.*

**Keywords:** *Employee Performance, Service Quality, Public Satisfaction*