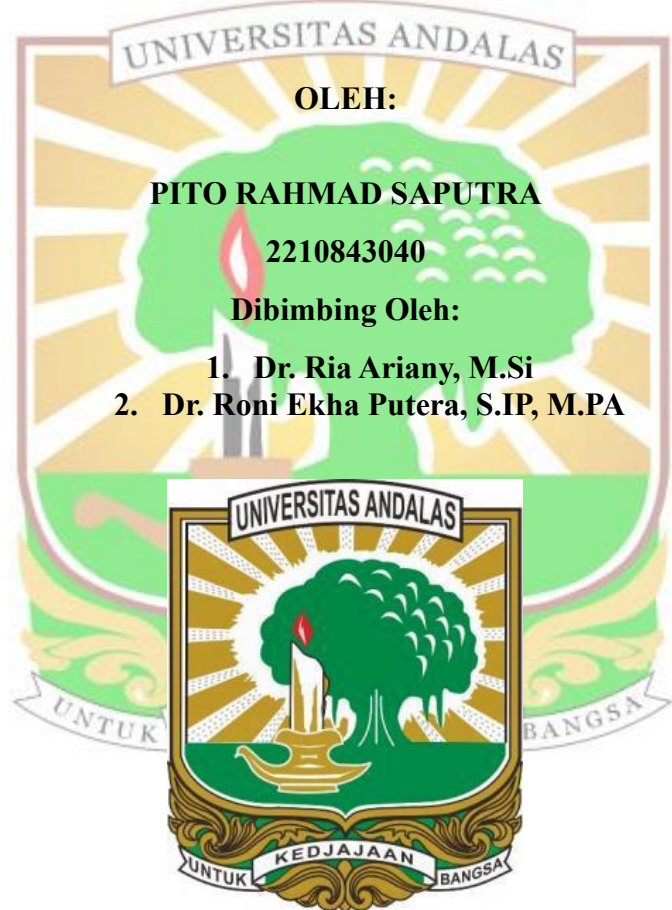


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2026**

ABSTRAK

Pito Rahmad Saputra, NIM: 2210843040, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2026, Dibimbing oleh: Dr. Ria Ariany, M.Si, dan Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari: 221 halaman dengan referensi 6 buku teori dan 5 buku metode penelitian, 15 jurnal artikel ilmiah, 6 website resmi dan 2 peraturan perundang-undangan.

Pasal 18 undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, namun realitas penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan menunjukkan dinamika yang kurang sesuai dengan ketentuan tersebut. Hal ini dibuktikan dengan tingginya laporan pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia, tercatat pada tahun 2025 sebanyak 10.046 pengaduan masyarakat. Sedangkan di Disdukcapil Kota Padang tercatat 9.320 pengaduan muncul sepanjang tahun 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat dan untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat peran kinerja dalam memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat. Dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan beberapa pengujian, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik termasuk uji hipotesis dan uji sobel.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja di Disdukcapil Kota Padang. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Selanjutnya kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Disdukcapil Kota Padang. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Hasil berikutnya menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,426, yang lebih besar dari 0,05. Terakhir berdasarkan hasil Uji Sobel, nilai Z hitung adalah 6,04, yang lebih tinggi daripada nilai Z tabel sebesar 1,96. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum mampu memberikan pengaruh secara langsung terhadap kepercayaan masyarakat, Sedangkan, kualitas pelayanan terlebih dahulu memengaruhi kinerja pegawai, kemudian melalui kinerja yang baik menjadi faktor yang membentuk kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Masyarakat, Kinerja, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Padang

ABSTRACT

Pito Rahmad Saputra, Registered Student Number: 2210843040, The Influence of Service Quality on Public Trust at the Padang City Population and Civil Registration Office, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang 2026, Supervised by: Dr. Ria Ariany, M.Si, and Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. This thesis consists of 221 pages, citing 6 theoretical books and 5 research methodology books, 15 scientific journal articles, 6 official websites, and 2 laws and regulations.

Article 18 of Law No. 25 of 2009 stipulates that the public has the right to receive quality services; however, the reality of public service delivery in the field reveals dynamics that do not fully align with these provisions. This is evidenced by the high number of complaints filed with the Ombudsman of the Republic of Indonesia, with 10,046 public complaints recorded in 2025. At the Padang City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil), 9,320 complaints were recorded.

This study aims to identify and analyze the relationship between service quality and public trust, as well as to determine whether performance plays a mediating role in the relationship between service quality and public trust. A quantitative method using a survey technique was employed. Accidental sampling was used, with a sample size of 100 respondents. Data analysis involved several tests, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests, hypothesis testing, and the Sobel test.

Based on the research findings, it was determined that service quality has a significant effect on performance at the Padang City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). This is evident from the significance value of 0.00, which is less than 0.05. Furthermore, performance has a significant effect on public trust in the Padang City Disdukcapil. This is supported by a significance value of 0.00, which is less than 0.05. The next result shows that service quality does not have a significant effect on public trust, with a significance value of 0.426, which is greater than 0.05. Finally, based on the results of the Sobel test, the calculated Z-value is 6.04, which is higher than the table Z-value of 1.96. These findings indicate that service quality has not yet been able to exert a direct influence on public trust. Instead, service quality first influences employee performance, and it is through this good performance that public trust is fostered.

Keywords: Service Quality, Public Trust, Performance, Padang City Population and Civil Registration Office