

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SUPPER CEPATD TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN PESISIR SELATAN PROVINSI  
SUMATERA BARAT**

Wafiq Afifah Loebis

NPP. 32.0147

*Asdaf Kabupaten Pesisir Selatan, Provinsi Sumatera Barat*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: [wafiqafifahloebis16@gmail.com](mailto:wafiqafifahloebis16@gmail.com)

Pembimbing Skripsi : Suraji, S.Sos, M.AP

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** This analysis focuses on urgent administrative needs of flood-affected communities in March 2024 for obtaining replacement population documents. **Purpose:** The work aims to examine the influence of SUPPER CEPATD (Rapid Population Administration Service System in Emergency Response) service quality on community satisfaction in Pesisir Selatan Regency, West Sumatra Province. **Method:** A quantitative approach with explanatory survey method was employed on 68 service recipients through simple random sampling technique. Data analysis used simple linear regression with SERVQUAL model to measure service quality. **Result:** Findings show that SUPPER CEPATD service quality is in high category (79.06%) with Assurance as the highest dimension (80.95%) and Responsiveness as the lowest (76.76%). Community satisfaction reaches high category (81.98%) with Confirmation of Expectations dimension (82.50%) higher than Willingness to Recommend (81.47%). **Conclusion:** there is a significant positive influence of the quality of SUPPER CEPATD services on public satisfaction in Pesisir Selatan Regency. The analysis recommends improving responsiveness aspects, particularly information clarity, while maintaining strengths in document legality assurance and cost transparency.

**Keywords:** Service Quality; Community Satisfaction; Emergency Response; Population Administration

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Fokus kajian pada kebutuhan mendesak masyarakat terdampak bencana banjir Maret 2024 dalam memperoleh dokumen kependudukan pengganti. **Tujuan:** Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan SUPPER CEPATD (Sistem Urusan Pelayanan Kependudukan Gerak Cepat pada Tanggapan Darurat) terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat. **Metode:** Pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatif terhadap 68

responden penerima layanan melalui teknik simple random sampling. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan. **Hasil/Temuan:** Hasil menunjukkan kualitas pelayanan SUPPER CEPATD berada pada kategori tinggi (79,06%) dengan dimensi Assurance tertinggi (80,95%) dan Responsiveness terendah (76,76%). Kepuasan masyarakat mencapai kategori tinggi (81,98%) dengan dimensi Kesesuaian Harapan (82,50%) lebih tinggi dari Ketersediaan Merekomendasikan (81,47%). **Kesimpulan:** adanya pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan SUPPER CEPATD terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan. Studi merekomendasikan peningkatan aspek daya tanggap petugas, khususnya kejelasan informasi, serta mempertahankan kekuatan pada aspek jaminan legalitas dokumen dan transparansi biaya.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat; Tanggap Darurat; Administrasi Kependudukan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki wewenang untuk mengatur kepentingan wilayahnya, termasuk penyediaan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat setempat (Nurdin, (2019). Pelayanan administrasi kependudukan dalam situasi tanggap darurat bencana menjadi aspek krusial dalam pemulihan masyarakat terdampak. Indonesia sebagai negara dengan tingkat kerentanan bencana tinggi menghadapi tantangan kompleks dalam memberikan pelayanan publik yang responsif saat kondisi darurat. Data BNPB menunjukkan peningkatan kejadian bencana hidrometeorologi dari 2.952 kejadian pada 2022 menjadi 4.940 kejadian pada 2023, dengan dampak masif terhadap infrastruktur dan dokumen kependudukan masyarakat (BNPB, 2024).

Inovasi pelayanan publik dalam situasi darurat memerlukan adaptabilitas tinggi dan responsivitas cepat dari aparat pemerintah (Rosyadi & Indiahono, 2020). Zeithaml et al. dalam (Hardiyansyah, 2018) menjelaskan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) menjadi determinan utama kepuasan masyarakat, khususnya dalam situasi kritis.

Kabupaten Pesisir Selatan mengalami eskalasi bencana banjir yang mengkhawatirkan, dari 40 kejadian pada 2022, meningkat menjadi 77 kejadian pada 2023, hingga mencapai 102 kejadian pada 2024 (BPS Kabupaten Pesisir Selatan, 2024). Puncak krisis terjadi pada bencana banjir 7 Maret 2024 yang mengakibatkan 25 korban meninggal, 4 orang hilang, 81.144 jiwa terdampak, serta kerusakan 8.956 unit rumah dan 34.675 unit rumah terendam (BPBD Kabupaten Pesisir Selatan, 2024).

Merespons tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan mengembangkan inovasi SUPPER CEPATD (Sistem Urusan Pelayanan Kependudukan Gerak Cepat pada Tanggap Darurat) berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Nomor 900/17/Kpts/Dkps-Ps/2023. Layanan jemput bola ini berhasil menerbitkan 294

dokumen untuk 208 pemohon terdampak bencana (Disdukcapil Pesisir Selatan, 2024). Namun, belum ada kajian komprehensif yang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan SUPPER CEPATD terhadap kepuasan masyarakat, padahal hal ini krusial untuk pengembangan model pelayanan administrasi kependudukan yang adaptif terhadap situasi darurat bencana.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Minimnya kajian empiris mengenai efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam situasi tanggap darurat bencana menjadi kesenjangan utama dalam literatur ilmiah. Sebagian besar studi terdahulu lebih fokus pada evaluasi pelayanan reguler atau pelayanan BPBD, sementara pelayanan administrasi kependudukan dalam kondisi darurat memiliki karakteristik unik yang memerlukan pendekatan khusus. Model SERVQUAL yang umumnya digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan normal juga membutuhkan adaptasi tersendiri untuk konteks krisis bencana yang menuntut kecepatan, akurasi, dan empati tinggi.

Meskipun program SUPPER CEPATD telah berhasil menerbitkan 294 dokumen untuk 208 pemohon terdampak bencana banjir Maret 2024, belum ada evaluasi komprehensif terhadap pengaruh kualitas pelayanan inovasi ini terhadap kepuasan masyarakat. Konteks geografis Kabupaten Pesisir Selatan dengan eskalasi bencana banjir yang signifikan memiliki kekhasan yang tidak dapat digeneralisasi dari daerah lain. Kesenjangan ini menjadi krusial mengingat SUPPER CEPATD berpotensi menjadi model nasional untuk pelayanan administrasi kependudukan tanggap darurat di wilayah dengan tingkat kerentanan bencana tinggi.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, khususnya dalam konteks pelayanan publik oleh instansi pemerintahan. Penelitian Anis Lupita Sari dan Jauhar Arifin yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Terdampak Bencana pada Instansi BPBD Kabupaten Balangan” menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terdampak bencana dengan pengaruh sebesar 59,7%. Penelitian ini relevan karena mengkaji pelayanan dalam kondisi tanggap darurat (Sari & Arifin, 2021). Penelitian lain oleh Tharisa Amanda Lubis dan Wiro Oktavius Ginting (2024) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Medan” menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat sebesar 71,1%. Penelitian ini penting karena menyoroti aspek pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi digital (Lubis & Ginting, 2024). Penelitian Risma Yanti dan Lilis Suryani berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong” menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai pengaruh sebesar 61,3% (Yanti &

Suryani, 2024). Sementara itu, penelitian oleh Mochammad Iqbal Rizquloh dalam judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan terhadap Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Ciamis” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 49,3%. Penelitian ini menjadi relevan karena turut menyoroti keterkaitan antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dalam konteks perizinan (Rizquloh, 2023). Penelitian oleh Saifur Rakhman yang berjudul “Impact of Population Policy Implementation and Service Quality on Community Satisfaction in Making Electronic ID Cards” di Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa implementasi kebijakan kependudukan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan sendiri menyumbang pengaruh sebesar 60,8% (Rakhman, 2023). Selain itu, penelitian oleh Taufiqurokhman dalam jurnal Scopus International Journal of Data and Network Science meneliti pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepercayaan publik dan kepuasan publik dalam konteks e-government di Jakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa e-service quality berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik dan kepuasan publik, namun kepercayaan publik tidak menjadi variabel mediasi yang signifikan (Taufiqurokhman et al., 2024). Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel yang dikaji, yakni kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Perbedaannya terletak pada bentuk layanan yang diteliti, di mana penelitian ini fokus pada layanan tanggap darurat SUPPER CEPATD secara langsung pada situasi bencana banjir. Penelitian ini memperluas cakupan temuan Taufiqurokhman et al. dengan meneliti pelayanan publik non-digital dalam kondisi darurat dan menguji efektivitasnya terhadap kepuasan masyarakat terdampak bencana.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dalam konteks tanggap darurat bencana melalui inovasi SUPPER CEPATD di Kabupaten Pesisir Selatan, yang belum pernah diteliti sebelumnya secara komprehensif. Berbeda dari penelitian terdahulu yang menitikberatkan pada layanan administratif rutin (Yanti & Suryani, 2024) atau berbasis digital (Lubis & Ginting, 2024), studi ini fokus pada pelayanan langsung kepada korban banjir dalam kondisi krisis. Lebih lanjut, penelitian ini juga memperluas ruang lingkup kajian (Taufiqurokhman et al., 2024), yang sebelumnya hanya membahas e-service quality dalam e-government, dengan menerapkan pengukuran SERVQUAL pada pelayanan publik nondigital dalam kondisi bencana. Indikator SERVQUAL dikontekstualisasikan khusus untuk situasi darurat, sehingga memberikan kontribusi teoritis dan praktis baru dalam pelayanan publik di wilayah rawan bencana. Indikator SERVQUAL yang digunakan pun dikontekstualisasikan khusus untuk situasi darurat, sehingga menghasilkan kontribusi baru terhadap pengembangan teori dan praktik pelayanan publik dalam kondisi krisis.

## 1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar dan signifikan pengaruh kualitas pelayanan SUPPER CEPATD terhadap kepuasan masyarakat terdampak bencana di Kabupaten Pesisir Selatan..

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis melalui pengukuran variabel dan analisis statistik, sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Tujuannya adalah untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan SUPPER CEPATD terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini melibatkan seluruh masyarakat penerima layanan SUPPER CEPATD pada saat bencana banjir Maret 2024 sebagai populasi, yaitu sebanyak 208 orang. Dari jumlah tersebut, diambil 67 orang sebagai sampel menggunakan rumus Slovin dan metode simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan teori kualitas pelayanan SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) serta teori kepuasan masyarakat dari Tjiptono (kesesuaian harapan dan kesediaan merekomendasikan).

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik, antara lain uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen, analisis deskriptif untuk menggambarkan kondisi umum data, serta analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Uji korelasi dan uji t juga dilakukan untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel dan signifikansinya. Penelitian ini dilakukan di wilayah terdampak bencana di Kabupaten Pesisir Selatan yang menjadi lokasi pelaksanaan layanan SUPPER CEPATD oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama kurang lebih 1 bulan di bulan Januari.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan SUPPER CEPATD terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan pascabencana banjir Maret 2024. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 67 responden dengan skala 1-5 dan diolah menggunakan teknik analisis statistik regresi linear sederhana. Sebelum membahas hasil analisis terhadap variabel penelitian, penting untuk memahami karakteristik responden yang menjadi sampel penelitian. Pemahaman ini memberikan konteks untuk interpretasi hasil penelitian.

Dari segi jenis kelamin, responden cukup berimbang dengan 35 orang (51,5%) laki-laki dan 33 orang (48,5%) perempuan. Keseimbangan gender ini menunjukkan bahwa pelayanan SUPPER CEPATD diakses secara merata oleh kedua jenis kelamin.

Dalam konteks bencana, baik laki-laki maupun perempuan sama-sama membutuhkan penggantian dokumen kependudukan yang hilang atau rusak.

Distribusi usia responden menunjukkan bahwa kelompok usia 20-30 tahun merupakan yang terbanyak (35,3%), diikuti oleh kelompok usia di atas 40 tahun (26,5%), usia 31-40 tahun (25%), dan di bawah 20 tahun (13,2%). Dominasi kelompok usia produktif ini dapat dijelaskan karena mereka umumnya lebih aktif dalam mengurus dokumen kependudukan untuk berbagai keperluan seperti pekerjaan, pendidikan, atau urusan administratif lainnya. Dari segi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan sarjana (39,7%), diikuti SMA (27,9%), Diploma (14,7%), SD (10,3%), dan SMP (7,4%). Tingginya persentase responden berpendidikan tinggi ini menarik karena menunjukkan bahwa kesadaran untuk segera mengurus dokumen pengganti tidak hanya dimiliki oleh masyarakat berpendidikan rendah, tetapi justru didominasi oleh mereka yang berpendidikan tinggi.

Analisis terhadap jenis layanan yang diterima menunjukkan fenomena menarik. Total layanan yang diberikan (93 layanan) lebih banyak dari jumlah responden (68 orang), dengan rata-rata 1,37 layanan per responden. Ini menunjukkan bahwa beberapa responden mengurus lebih dari satu dokumen sekaligus. Penerbitan Kartu Keluarga mendominasi dengan 51,6% dari total layanan, diikuti KTP-el (32,3%), Akta Kelahiran (10,8%), Akta Kematian (4,3%), dan KIA (1,1%). Dominasi penerbitan KK dapat dijelaskan karena dalam konteks bencana, kerusakan dokumen cenderung menyeluruh dalam satu rumah. Ketika rumah terendam atau rusak, semua dokumen yang tersimpan di dalamnya ikut rusak. KK menjadi prioritas karena merupakan dokumen induk yang memuat data seluruh anggota keluarga dan sering menjadi persyaratan untuk mengurus dokumen lainnya.

Berdasarkan uji validitas terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memenuhi kriteria validitas yaitu koefisien validitas ( $r \geq 0,3$ ), sebagaimana dikemukakan oleh Supriyanto dan Maharani (2013:184). Dengan demikian, semua item pernyataan dalam variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat digunakan untuk penelitian ini. Adapun uji dalam pengujian reliabilitas adalah dengan *Cronbach's Alpha*. Dengan menggunakan aplikasi SPSS, hasil uji reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,961 berada di atas 0,60 maka dapat dikatakan reliabel Supriyanto dan Maharani (2013:184), sehingga variabel Kualitas Pelayanan (X) sudah memenuhi kriteria reliabel. Sedangkan uji reliabilitas variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,679. berada di atas 0,60 maka dapat dikatakan reliabel, sehingga variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sudah memenuhi kriteria reliabel. Hasil analisis dibahas dalam subbab berikut:

### **3.1. Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan (X)**

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menurut Zeithaml: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (kepedulian). Keseluruhan item pernyataan dalam

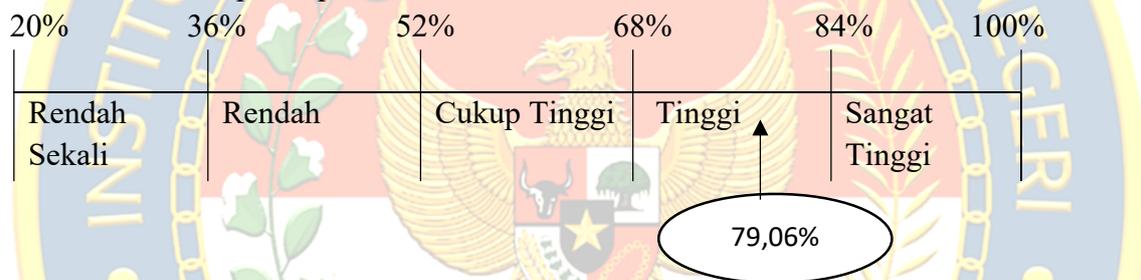
variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 20 item pernyataan. Berikut ini adalah rekapitulasi analisis deskriptif variabel Kualitas Pelayanan (X) berdasarkan jawaban responden dalam kuesioner penelitian :

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Dimensi	Persentase	Kategori
<i>Tangible</i>	80,00%	Tinggi
<i>Reliability</i>	78,82%	Tinggi
<i>Responsiveness</i>	76,76%	Tinggi
<i>Assurance</i>	80,95%	Tinggi
<i>Emphaty</i>	78,75%	Tinggi
<b>Rata-rata</b>	<b>79,06%</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Hasil olah data kuesioner, 2025

Tabel 1 menunjukkan bahwa persentase variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 79,06% dan jika dipetakan kedalam gambar garis kontinum, maka nilai persentase tersebut akan tampak seperti berikut:



**Gambar 1**  
**Garis Kontinum Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Gambar 1 menunjukkan bahwa persentase Kualitas Pelayanan (X) berada dalam interval antara > 68% Sampai 84% terklasifikasikan dalam kategori tinggi. Analisis antardimensi mengungkapkan bahwa dimensi *Assurance* menunjukkan performa paling unggul dengan capaian 80,95%, sedangkan dimensi *Responsiveness* menempati posisi relatif terendah dengan persentase 76,76%, namun tetap berada dalam batas kategori tinggi.

### 3.2 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Masyarakat (Y)

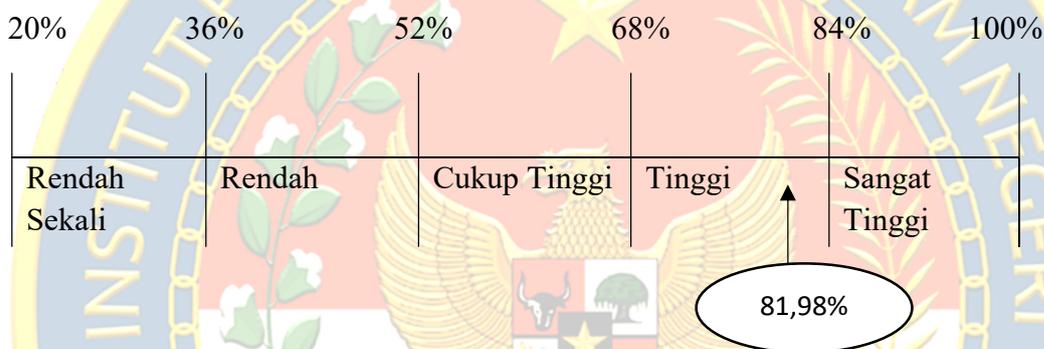
Tanggapan responden terkait Kepuasan Masyarakat (Y) yang terdiri dari 2 dimensi yaitu kesesuaian harapan (*confirmation of expectations*) dan ketersediaan merekomendasikan (*willingness to recommended*). Keseluruhan item pernyataan dalam variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 4 item pernyataan. Berikut ini merupakan tanggapan responden dalam kuesioner penelitian :

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Dimensi	Persentase	Kategori
Kesesuaian Harapan ( <i>confirmation of expectations</i> )	82,50%	Tinggi
Ketersediaan Merekomendasikan ( <i>willingness to recommended</i> )	81,47%	Tinggi
<b>Rata-rata</b>	<b>81,98%</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Hasil olah data kuesioner, 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa persentase variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 81,98%, jika dipetakan kedalam gambar garis kontinum, maka nilai persentase tersebut akan tampak seperti berikut:



**Gambar 2**

**Garis Kontinum Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat (Y) berada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi Ketersediaan Merekomendasikan (*willingness to recommended*) sebesar 82,50% lebih tinggi dibandingkan dengan dimensi Kesesuaian Harapan (*confirmation of expectations*) sebesar 81,47%.

**3.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

Hipotesis konseptual yang diajukan sebelumnya akan diuji dan dibuktikan dengan menggunakan pengujian statistik yaitu regresi linier sederhana. Hipotesis konseptual yang diajukan yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

**3.3.1 Uji Asumsi Normalitas**

Uji asumsi normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 29.

**Tabel 3**  
**Hasil Pengujian Asumsi Normalitas**

N		68	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.05246334	
Most Extreme Differences	Absolute	.078	
	Positive	.068	
	Negative	-.078	
Test Statistic		.078	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.395	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.382
		Upper Bound	.407

*Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 29*

Berdasarkan hasil uji normalitas yang tersaji pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas untuk model regresi yang akan diteliti telah terpenuhi. Hal tersebut ditunjukkan distribusi dari residual atau *error* dalam model regresi mendekati distribusi normal dan hasil pengujian menyatakan  $H_1$  diterima karena nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar  $0.200 \geq \alpha 0.05$

### 3.3.2 Regresi Linier Sederhana

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.204	.899		8.015	<.001		
	Kualitas Pelayanan	.116	.011	.786	10.333	<.001	1.000	1.000

*Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 29*

Nilai constan (a) sebesar = 7.204

Nilai Kualitas Pelayanan (x) = 0.116

$$Y = 7.204 (a) + 0.116 (x)$$

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh, koefisien regresi untuk variabel independen X (Kualitas Pelayanan) menunjukkan nilai positif sebesar 0,116. Artinya arah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah berbanding lurus/ searah, artinya jika Kualitas Pelayanan tinggi maka akan menyebabkan Kepuasan Masyarakat yang tinggi pula dan sebaliknya.

### 3.3.3 Pengujian Hipotesis

Keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Kualitas Pelayanan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$H_1$  : Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10.333. Sedangkan harga kritis nilai  $t_{tabel}$  dengan derajat bebas  $n - 2 = 68 - 2 = 66$  pada  $\alpha$  (0,05) sebesar 1.668. Dengan demikian  $t_{hitung}$  (10.333) >  $t_{tabel}$  (1.668) dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

### 3.3.4 Koefisien Determinasi

Berikut ini hasil analisis koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 29 untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

**Tabel 5**  
**Koefisien Determinan**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 <sup>a</sup>	.618	.612	1.060

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Tabel 5 dapat diperoleh nilai R-square sebesar 0,786. Dengan demikian, kontribusi variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat dihitung sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\% = 0,7862 \times 100\% = 61,80\%$$

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 61,80%, sementara sisanya yaitu 38,20% merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan SUPPER CEPATD memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat terdampak bencana banjir di Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi linier sederhana dan korelasi *product moment* yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien korelasi yang kuat. Temuan ini memperkuat teori Zeithaml et al. dalam (Hardiyansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Kelima dimensi SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama memberikan

kontribusi nyata terhadap persepsi dan pengalaman positif masyarakat. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) seperti pos pelayanan lapangan yang lengkap dan alat-alat pelayanan yang memadai sangat menentukan kesan awal masyarakat. Dimensi *Reliability* mencerminkan keandalan petugas dalam memberikan layanan sesuai prosedur darurat dan waktu yang cepat, sementara *Responsiveness* mencerminkan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan langsung kepada korban. Dimensi *Assurance* dan *Empathy* menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, serta pendekatan manusiawi yang sangat penting dalam kondisi pasca-bencana. Selain itu, temuan ini juga sejalan dengan teori Tjiptono (2005), yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat muncul ketika terdapat kesesuaian antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima.

Dalam konteks SUPPER CEPATD, masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan tinggi karena pelayanan tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif secara cepat dan legal, tetapi juga mengatasi ekspektasi dalam hal empati dan kepedulian. Dengan demikian, SUPPER CEPATD mampu memenuhi prinsip pelayanan publik berbasis kecepatan, keadilan, dan kepastian hukum dalam situasi krisis, sebagaimana yang diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Selain temuan utama, terdapat beberapa temuan menarik dalam pelaksanaan SUPPER CEPATD di lapangan:

1. Faktor penghambat partisipasi masyarakat dalam pengajuan dokumen pengganti antara lain keterbatasan informasi, trauma pasca-bencana, dan akses ke pos pelayanan yang terbatas di beberapa kecamatan.
2. Beberapa kecamatan seperti Ranah Pesisir, Pancung Soal, Lunang, dan Silaut tidak tercatat dalam data penerbitan dokumen, menunjukkan perlunya pemerataan jangkauan layanan.
3. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini tergolong tinggi, dimensi "sarana dan prasarana" mencatat nilai terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas infrastruktur pelayanan darurat.
4. Ada ketergantungan tinggi terhadap dukungan BPBD dan petugas Dukcapil yang menjadi tantangan ketika mobilisasi pegawai terbatas akibat bencana berskala besar.

Fakta-fakta ini memperkuat pentingnya penguatan sistem pelayanan tanggap darurat yang tidak hanya fokus pada output administratif, tetapi juga memperhatikan faktor-faktor sosial, psikologis, dan geografis masyarakat terdampak.

## **IV. Kesimpulan**

Fenomena layanan administrasi kependudukan tanggap darurat di Kabupaten Pesisir Selatan mencerminkan tantangan multidimensi dalam manajemen pelayanan publik di wilayah rawan bencana. Tingginya frekuensi bencana banjir, kerentanan geografis, serta kerusakan dokumen kependudukan masyarakat menjadi faktor predisposisi yang menuntut inovasi pelayanan. Pelaksanaan SUPPER CEPATD oleh Disdukcapil, yang mencakup pelayanan jemput bola, pemrosesan cepat, dan kolaborasi dengan BPBD, menjadi respon adaptif terhadap tantangan ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, dengan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan warga terdampak bencana. Survei dan uji regresi linier sederhana membuktikan validitas hubungan antara kedua variabel. Rekomendasi strategis yang diusulkan mencakup: penguatan sarana dan prasarana pos pelayanan lapangan, peningkatan kapasitas SDM Dukcapil dalam menghadapi situasi bencana, perluasan akses layanan hingga ke kecamatan terdalam, serta pengembangan sistem layanan tanggap darurat berbasis data dan teknologi informasi.

**Keterbatasan penelitian** terletak pada cakupan data yang terbatas secara geografis (beberapa kecamatan tidak tercakup secara proporsional) serta keterbatasan waktu pengambilan data lapangan setelah bencana besar.

**Arah masa depan penelitian (*future work*)**, disarankan untuk mengembangkan studi longitudinal terhadap efektivitas program SUPPER CEPATD dari perspektif jangka panjang, serta studi komparatif dengan model pelayanan tanggap darurat di wilayah rawan bencana lainnya di Indonesia, seperti di daerah aliran sungai atau pesisir Timur Indonesia, dengan pendekatan mixed-method dan integrasi spasial data.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pesisir Selatan serta seluruh pihak yang membantu menyukseskan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2024). Laporan tahunan kejadian bencana Indonesia 2023. BNPB.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pesisir Selatan. (2024). Pesisir Selatan dalam angka 2024.

BPS. Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan. (2024). Laporan Pelaksanaan SUPPER CEPATD Maret 2024. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. 185–187. Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2021). *Administrasi Pelayanan Publik: Konsep Dasar Dan Implementasi Pelayanan Prima (Edisi ke-3)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniasih, D., Pedrason, R., Harryarsana, I. G. K. B., Hamid, S., & Saputra, A. S. (2023). The effect of e-Servqual and public service on community satisfaction: An empirical study in government organization. *International Journal of Data and Network Science*, 7(3), 1413–1420. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.3.022>
- 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. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/56753>
- Lupita Sari, A., & Arifin, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Terdampak Bencana Pada Instansi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kabupaten Balangan. *jurnal setia tabalog*, 4. <https://doi.org/Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Media Sahabat Cendekia.
- Rakhman, S. (2023). The Influence of Population Policy Implementation and Service Quality on Community Satisfaction in Making Electronic ID Cards at the Badung Civil Registry Office. *International Journal of Entrepreneurship and Business Management*, 2(2), 113–123. [https://doi.org/10.54099/ije\\_bm.v2i2.799](https://doi.org/10.54099/ije_bm.v2i2.799)
- Rizquloh, M. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat. *E-Sprint IPDN*.
- Rosyadi, S., & Indiahono, D. (2020). Inovasi Pelayanan Sektor Publik: Tantangan Pada Era New Normal. *Jurnal Administrasi Publik New Normal*, 1(1),18. [https://www.researchgate.net/publication/357909960\\_inovasi\\_pelayanan\\_sektor\\_public-tantangan\\_pada\\_era\\_new\\_normal](https://www.researchgate.net/publication/357909960_inovasi_pelayanan_sektor_public-tantangan_pada_era_new_normal)
- Supriyanto, S., & Maharani, V. (2013). *Metodologi penelitian manajemen sumber daya manusia: Teori, kuesioner, dan analisis data*. UIN-Maliki Press.
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2022). *Strategi Pemasaran (5th ed.)*. Andi Offset.

Yanti, R., & Suryani, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 7(1),45-52.  
<https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/845>

