

ABSTRAK

Destiyana Salsabila Rizqia, 2026 Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Sukapada Kota Bandung

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan publik yang penting, namun dalam pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Di Kelurahan Sukapada Kota Bandung, permasalahan terlihat pada belum optimalnya komunikasi pelayanan, keterbatasan sumber daya, serta ketidakkonsistenan penerapan prosedur yang berdampak pada kualitas pelayanan yang belum maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada Kota Bandung, baik secara parsial maupun simultan.

Kerangka pemikiran penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi, serta model kualitas pelayanan SERVQUAL. Hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden dengan teknik random sampling dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $F_{hitung} 5,211 > F_{tabel} 2,47$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Secara parsial, variabel sumber daya dan disposisi pelaksana berpengaruh signifikan, sedangkan komunikasi dan struktur birokrasi tidak signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,180 menunjukkan kontribusi sebesar 18% terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan