

ABSTRAK

Amalia Tiara, 1228010026, 2026, Pengaruh Kualitas Pelayanan *SERVQUAL* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bandung 2026.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat terkait fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta ketepatan penyelesaian dokumen yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi/variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan teori tersebut, hipotesis penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 102 responden pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)* dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4, melalui pengujian outer model dan inner model.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai *R-Square* sebesar 0,801, yang menunjukkan bahwa 80,1% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada seluruh dimensi/variabel *SERVQUAL* mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*