

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Reliability* dan *Responsiveness* Aparatur Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2021 di Kota Tasikmalaya mencapai angka 82,99 dengan jenis pelayanan yang paling banyak digunakan adalah layanan pembuatan KTP. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh *reliability* dan *responsiveness* aparatur birokrasi terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu *reliability* dan *responsiveness* dengan satu variabel dependen yaitu pelayanan publik.

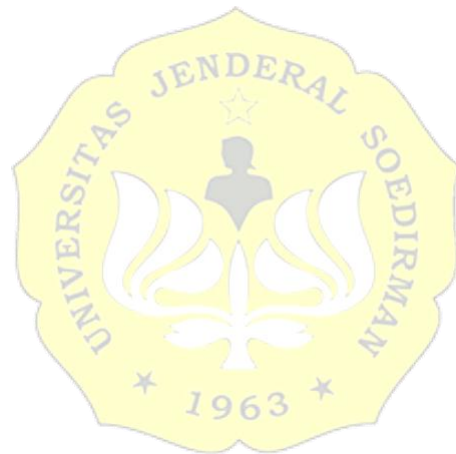
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dari jumlah populasi 6.043, dengan *margin of error* 10% sehingga didapatkan sampel 100 responden. Teknik pengambilan data dilakukan melalui survei. Data primer diperoleh melalui wawancara menggunakan daftar pertanyaan yang ada dalam kuesioner kepada responden terpilih yang berdasarkan pada kriteria tertentu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, analisis korelasi *pearson product moment*, dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *reliability* dan *responsiveness* terhadap pelayanan publik. Hal tersebut berdasarkan pada hasil analisis regresi linear berganda, dimana persamaan regresi linear berganda menunjukkan bahwa $Y = 4.444 + 0,195X_1 + 0,725X_2 + e$. Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan yaitu diketahui nilai konstanta adalah 4.444 dengan nilai koefisien regresi dari *reliability* adalah 0,195 dan nilai koefisien regresi dari *responsiveness* adalah 0,725. Artinya setiap perubahan dalam variabel *reliability* (X_1) dan *responsiveness* (X_2) akan diikuti oleh nilai masing-masing variabel yaitu 0,195 untuk *reliability* dan 0,725 untuk *responsiveness*. Adapun untuk R Squarynya memperoleh nilai koefisien determinasi 0,537. Sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* dan *responsiveness* aparatur birokrasi terhadap pelayanan publik yaitu sebesar 53,7% dan sisanya 46,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Reliability dan *responsiveness* terbukti efektif berpengaruh terhadap pelayanan publik. Dalam hal ini hipotesis kerja H_1 , H_2 , dan H_3 diterima. Artinya terdapat pengaruh *reliability* terhadap pelayanan publik, pengaruh *responsiveness* terhadap pelayanan publik, dan secara bersama-sama terdapat pengaruh *reliability* dan *responsiveness* terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Hal tersebut sesuai dengan teori Kotler dan Pararusman dkk tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yang menyatakan bahwa pelayanan dipengaruhi oleh *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *emphaty*. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Tasikmalaya akan meningkat seiring dengan meningkatnya *reliability* dan *responsiveness* aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Kata Kunci: pengaruh, *reliability*, *responsiveness*, pelayanan publik



SUMMARY

This research is entitled "The Effect of Reliability and Responsiveness of Bureaucratic Apparatus to Public Service in the Department of Population and Civil Registry of Tasikmalaya City". This research is motivated by the Community Satisfaction Index (IKM) in 2021 which is fairly high at 82.99 with the type of service most widely used is the ID card making service. The purpose of this study was to analyze and find out how much influence the reliability and responsiveness of the apparatus on services at the Department of Population and Civil Registration of Tasikmalaya City have. This study uses two independent variables, namely reliability and responsiveness with one dependent variable, namely public services.

The research method used in this study is a quantitative research method. The sampling technique in this study used accidental sampling with a population of 6,043, with a margin of error of 10% so that a sample of 100 respondents was obtained. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to respondents by chance based on certain criteria. The data analysis technique used in this research is validity test, reliability test, normality test, linearity test, Pearson product moment correlation analysis, and multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that there is an effect of reliability and responsiveness on public services. This is based on the results of multiple linear regression analysis, where the multiple linear regression equation shows that $Y = 4.444 + 0.195X_1 + 0.725X_2 + e$. From this equation, it can be interpreted that the known constant value is 4.444 with a reliability regression coefficient of 0.195 and a responsiveness regression coefficient of 0.725. This means that every change in the reliability variable (X_1) and responsiveness (X_2) will be followed by the value of each variable, namely 0.195 for reliability and 0.725 for responsiveness. As for R Square, the coefficient of determination is 0.537. So that it can be interpreted that there is a significant influence between the reliability and responsiveness of the apparatus to public services, which is 53.7% and the remaining 46.3% is influenced by other factors not included in this study.

Reliability and responsiveness have proven to be effective in influencing public services. In this case the working hypotheses H1, H2, and H3 are accepted. This means that there is an influence of reliability on public services, the effect of responsiveness on public services, and together there is an influence of reliability and responsiveness on public services at the Department of Population and Civil Registry of the City of Tasikmalaya. This is in accordance with the theory of Kotler and Parasurman et al about the factors that influence service which states that service is influenced by reliability, responsiveness, tangible, assurance, and empathy. Thus, this study shows that public services at the Department of Population and Civil Registration of the City of Tasikmalaya will increase along with the increasing reliability and responsiveness of the apparatus in providing services to the community.

Keywords: influence, reliability, responsiveness, public service

