

PENGARUH PERILAKU DAN KOMUNIKASI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA KECAMATAN CISITU KABUPATEN SUMEDANG

Yunus Ekanawa¹, Awan Setiawan², Diani Indah³

yunusekanawa@gmail.com¹, awans2425@gmail.com², indahdiani7160@gmail.com³

Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi, termasuk dalam layanan administrasi kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun, di Kantor Kecamatan Cisitu, Kabupaten Sumedang, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam layanan KTP, seperti rendahnya responsivitas pegawai, komunikasi yang tidak efektif, serta keterlambatan dalam proses pelayanan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa perilaku dan komunikasi pegawai berpengaruh terhadap kualitas layanan KTP yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perilaku pegawai terhadap kualitas layanan KTP, pengaruh komunikasi pegawai terhadap kualitas layanan KTP, serta pengaruh simultan perilaku dan komunikasi pegawai terhadap kualitas layanan KTP di Kantor Kecamatan Cisitu, Kabupaten Sumedang.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan KTP di Kecamatan Cisitu. Analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan KTP, dengan kontribusi sebesar 36,1%. Komunikasi pegawai juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, dengan kontribusi sebesar 34,7%. Secara simultan, pengaruh gabungan perilaku dan komunikasi pegawai terhadap kualitas layanan KTP mencapai 47,7%, sedangkan sisanya sebesar 52,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam studi ini.

Analisis simultan menunjukkan bahwa perilaku dan komunikasi pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan, dengan nilai F sebesar 36.0004 dan signifikansi sebesar 0.000. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan KTP dapat dicapai melalui perbaikan perilaku pegawai dan efektivitas komunikasi mereka.

Kata Kunci : Perilaku Pegawai, Komunikasi, Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

ABSTRACT

This study aims to analyse and understand the impact of policy implementation on the quality of early childhood education services at the Education Office of South Sumedang District, Sumedang Regency. A descriptive analysis method was used along with a quantitative approach. Data collection techniques included questionnaires and literature reviews. The population in this study consisted of all users of early childhood education services at the Education Office of Sumedang Selatan Sub-District, Sumedang Regency, totaling 41 early childhood education centres. The sample size was 41 respondents. The sampling technique applied in this study was saturated sampling. Data were analysed using simple linear regression techniques.

The research findings indicate that there is a positive and significant influence of policy implementation on the quality of PAUD services at the Education Office of Sumedang Selatan Sub-District, Sumedang Regency, as shown by t -calculated $>$ t -table ($7.199 > 2.023$) or Sig value $<$ significance level α ($0.000 < 0.05$). The magnitude of the influence of policy implementation on service quality is 57.1%, while 42.9% is influenced by other variables or factors not included in the study.

Based on the results of the descriptive statistical analysis of both variables, it can be concluded that both policy implementation and PAUD service quality fall into the 'Good' category. Thus, policy implementation is an important factor that can influence the quality of PAUD services at the Education Office of Sumedang Selatan Sub-District, Sumedang Regency.

Keywords : Employee Behavior, Communication, Identity Card Service Quality.

1. PENDAHULUAN

Tujuan mendasar pemberian otonomi daerah adalah agar pemerintah daerah memiliki keleluasaan untuk menyelenggarakan pemerintahan sendiri berdasarkan prakarsa, kreativitas, dan peran aktif masyarakat dalam rangka mengembangkan dan memajukan daerahnya. Selain itu, pemberian kewenangan untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan berdasarkan skala pelayanan umum apakah lebih efektif diselenggarakan oleh daerah atau pusat.

Pemerintahan yang bersih, baik, dan berwibawa (*clean and good governance*) telah lama menjadi cita-cita dan harapan setiap bangsa, termasuk Indonesia. Pemerintahan yang bersih dan berwibawa ditandai dengan adanya akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan kerangka hukum. Akuntabilitas merujuk pada kewajiban aparat pemerintah untuk bertanggung jawab atas tindakan dan kebijakan yang diambil. Transparansi lebih mengarah pada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program, dan proyek yang dijalankan oleh pemerintah.

Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, khususnya dalam hal peningkatan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat telah berkembang dengan harapan adanya birokrasi yang profesional dalam organisasi pemerintahan, terutama dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam sistem otonomi daerah, pengelolaan pelayanan publik menjadi kewenangan pemerintah daerah, sehingga meminimalkan jarak antara pemberi layanan dan penerima layanan. Pemerintah daerah diharapkan lebih memahami kebutuhan masyarakat lokal, sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan menjadi lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sangat ditentukan oleh perilaku aparat. Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, ASN berperan dalam melaksanakan kebijakan publik dan memberikan pelayanan publik secara profesional dan berkualitas.

Sherwood (2018) menyatakan bahwa profesionalisme pemerintah sedang mengalami kemunduran, dengan banyaknya pejabat politik dalam birokrasi dan lingkungan kerja yang belum

mendukung atau belum dipercaya. Namun, pejabat pemerintah memiliki peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Profesionalisme di sini berarti kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan tugas dengan mutu tinggi, tepat waktu, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat (Siagian, Sondang P., 2019). Seorang pegawai yang profesional akan terus mengembangkan keahlian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan disiplin dalam menjalankan tugas.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021, pegawai negeri sipil dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta disiplin. Hal ini menandakan bahwa pegawai harus memiliki kinerja yang baik dalam bekerja. Sinambela (2020) menjelaskan bahwa kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan tugas tertentu. Kinerja pegawai sangat penting karena menunjukkan sejauh mana kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang diembankan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan perbaikan yang mendalam di berbagai sektor untuk memastikan pelayanan yang efektif dan memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 1, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implementasi dari fungsi negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan sejauh mana negara menjalankan perannya sesuai tujuan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau instansi tertentu untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu.

Kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat diukur dari proses dan hasil pelayanan. Karena tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan pengguna, penyedia

layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan pengguna untuk memastikan pelayanan yang tepat guna dan tepat sasaran.

Kasus maladministrasi di instansi pemerintah sebagai pelayan publik sering terjadi di seluruh Indonesia, termasuk di tingkat kecamatan. Ombudsman mengelompokkan kasus tersebut ke dalam 9 kategori: penundaan pelayanan, tidak memberikan pelayanan, tidak pantas, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, diskriminasi, permintaan uang, barang & jasa, berpihak, dan tidak kompeten. Berdasarkan data Ombudsman, rata-rata kasus tersebut berkisar antara 25%-40% dari total kasus yang terjadi (Herman, M., 2018).

Salah satu pelayanan publik yang paling sering dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, dan lain-lain. Oleh karena itu, kecamatan adalah salah satu instansi yang tepat untuk dijadikan objek penelitian dalam mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan perilaku dan komunikasi yang baik dari aparatur pemerintah. Kedua faktor ini diyakini sebagai elemen kunci yang sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan publik yang diharapkan, khususnya di Kantor Kecamatan Cisitu, Kabupaten Sumedang.

Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada perilaku birokrasi, yang diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Namun, hal ini belum dapat terwujud secara optimal sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Beberapa kasus yang terjadi akibat perilaku aparat yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya menunjukkan bahwa perilaku birokrasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan KTP. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perilaku berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP, seperti yang dilakukan oleh Hamsah, A.I., Hakim, L., dan Razak, R. (2020), Ikbal, M., Barisan, Saifullah, dan Alwi, Y. (2023), dan Herman, M. (2018).

Selain perilaku, komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam memastikan kualitas pelayanan. Komunikasi yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan akan menghasilkan pelayanan publik yang lebih efektif. Komunikasi adalah proses pengiriman pesan yang diterima dan dimengerti oleh komunikan sesuai

dengan maksud dari komunikator (Suranto dalam Imron, 2019).

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan KTP. Berdasarkan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Suherman, M.T. (2023), dan Mamesah, Marline M., et al. (2020), menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP.

TINJAUAN TEORI

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan dalam lingkungan organisasi (Uslima, 2018). Kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pegawai mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, pegawai yang memiliki kinerja yang baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih responsif, akurat, dan berkualitas. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kinerja pegawai dalam penelitian ini, mengingat bagaimana perilaku dan komunikasi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan KTP.

Pentahelix Model

Pentahelix Model adalah bentuk kerjasama multi pihak (KMP) yang memberi ruang kepada berbagai pihak, yang saat ini lebih dikenal dengan istilah Model Penta-Helix (merangkul Pemerintah, Akademisi, Swasta dan Filantropi, Kelompok Masyarakat, dan Media sebagai satu kesatuan) (Jamaluddin et al., 2018). Meskipun model ini lebih sering diterapkan pada pengelolaan pembangunan sosial atau lingkungan, penerapannya pada pelayanan publik juga relevan. Dalam konteks penelitian ini, pentahelix bisa dilihat sebagai kerjasama antara pemerintah (pemberi layanan), masyarakat (penerima layanan), dan sektor lain yang terkait, yang dapat mempengaruhi bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Model ini memberikan perspektif penting dalam memahami dinamisnya interaksi antara berbagai pihak yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator dan diterima serta dimengerti oleh komunikan sesuai yang diinginkan oleh komunikator (Suranto, 2011). Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi yang efektif sangat penting untuk menyampaikan informasi yang jelas antara petugas pelayanan dan masyarakat. Suranto (2011) juga menyatakan bahwa komunikasi yang baik antara pegawai pemerintah dan masyarakat dapat mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan kepuasan, dan mempercepat proses pelayanan. Oleh karena itu, komunikasi dipilih sebagai variabel penting dalam penelitian ini, karena diharapkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Perilaku Pegawai

Perilaku pegawai adalah seperangkat tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu dalam organisasi, yang dapat mempengaruhi efektifitas kinerja organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung (Gery A. Yulk, 2005). Perilaku kerja seorang pegawai melibatkan sikap, keterampilan, dan etika kerja yang semuanya berkontribusi pada pelayanan yang diberikan. Robbins (2019) mengemukakan bahwa perilaku kerja pegawai meliputi cara pegawai berinteraksi dengan sesama anggota organisasi dan dengan masyarakat. Penelitian oleh Hamsah, A.I., Hakim, L., dan Razak, R. (2020) juga menunjukkan bahwa perilaku organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, yang mendasari pentingnya perilaku pegawai dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan KTP.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah penilaian terhadap kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang mereka terima (Parasuraman, dalam Tjiptono & Chandra, 2020). Menurut Kotler (dalam Pertiwi, 2021), kualitas pelayanan mencakup semua aspek yang memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat dinilai dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988). Penelitian ini memilih

konsep kualitas pelayanan publik untuk menilai bagaimana perilaku dan komunikasi pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP yang diberikan.

Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi, perilaku organisasi, dan kualitas pelayanan publik. Sebagai contoh, penelitian Suherman (2023) menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Sukabumi. Selain itu, penelitian Hamsah et al. (2020) mengungkapkan bahwa perilaku organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan penelitian Mamesah et al. (2020) menekankan pentingnya komunikasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian lainnya, seperti yang dilakukan oleh Gunawan (2021), juga menunjukkan bahwa komunikasi dan motivasi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan KTP.

Penelitian ini menggunakan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai referensi untuk mendalami pengaruh perilaku pegawai dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan KTP. Dengan menggabungkan temuan-temuan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan yang ada pada penelitian sebelumnya, yang lebih banyak berfokus pada organisasi atau sektor lain, dengan memberikan analisis yang lebih mendalam tentang pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode kausal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dua variabel independen, yaitu perilaku pegawai dan komunikasi, terhadap kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang. Pendekatan kuantitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel yang ada dengan menggunakan data numerik yang dianalisis secara statistik.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh

langsung dari responden melalui instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan yang berfokus pada variabel-variabel penelitian, yaitu perilaku pegawai, komunikasi, dan kualitas pelayanan KTP. Data yang dikumpulkan kemudian akan dianalisis untuk mengetahui pengaruh perilaku pegawai dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Definisi Variabel Operasional

Perilaku pegawai dalam penelitian ini diukur berdasarkan indikator-indikator yang mencakup motivasi kerja, kualitas pekerjaan, inisiatif, hubungan sosial, dan pengendalian diri. Perilaku pegawai akan diukur menggunakan skala Likert yang mengacu pada pendapat dari Griffiths dan Bryson (dalam Robbins, 2018).

Komunikasi dalam penelitian ini diukur berdasarkan dimensi yang mencakup pemahaman pesan, kesenangan dalam berkomunikasi, pengaruh terhadap sikap, hubungan yang semakin baik, dan tindakan yang diambil (Suranto, 2011). Komunikasi juga diukur dengan skala Likert yang digunakan untuk mengukur seberapa efektif komunikasi antara pegawai pemerintah dan masyarakat.

Kualitas Pelayanan KTP

Kualitas pelayanan KTP diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman, 1988). Dimensi-dimensi ini akan diukur melalui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima di Kantor Kecamatan Cisitu.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cisitu, Kabupaten Sumedang, yang merupakan lokasi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan, mulai dari bulan Januari hingga Maret 2025, dengan pertimbangan untuk mengumpulkan data yang cukup representatif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan KTP yang telah menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang. Jumlah populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti mengingat adanya dinamika jumlah penduduk, maka sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Sampel ini dipilih menggunakan metode purposive sampling, yaitu

dengan memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu, seperti mereka yang telah menggunakan layanan KTP di kecamatan tersebut dalam periode 6 bulan terakhir.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, yakni:

1. Bagian pertama berisi pertanyaan tentang perilaku pegawai yang berkaitan dengan sikap kerja, motivasi, dan kualitas pekerjaan pegawai.
2. Bagian kedua berisi pertanyaan tentang komunikasi antara pegawai dan masyarakat, yang mencakup pengukuran efektivitas komunikasi yang terjadi dalam penyampaian informasi.
3. Bagian ketiga berisi pertanyaan mengenai kualitas pelayanan KTP, berdasarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Cisitu.

Responden diminta untuk memberikan jawaban dengan skala Likert yang memiliki lima pilihan jawaban, yaitu: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5).

Analisis Data

Data yang terkumpul dari kuesioner akan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Teknik ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (perilaku pegawai dan komunikasi) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan KTP). Langkah-langkah analisis yang digunakan adalah:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur dengan tepat variabel yang dimaksud dan konsisten.
2. Analisis Regresi Linear Berganda
Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hubungan antara lebih dari satu variabel independen (perilaku pegawai dan komunikasi) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan KTP).
3. Uji Hipotesis
Setelah model regresi linear berganda dibangun, dilakukan uji hipotesis untuk menguji pengaruh signifikan antara perilaku pegawai, komunikasi, dan kualitas pelayanan KTP.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Perilaku Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, ditemukan bahwa perilaku pegawai memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP. Hasil uji regresi menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0.361, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Ini berarti bahwa perilaku pegawai memberikan kontribusi sebesar 36.1% terhadap peningkatan kualitas pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Cisu.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perilaku kerja, yang menyatakan bahwa perilaku pegawai mempengaruhi efektivitas kerja organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik (Robbins, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Hamsah et al. (2020), yang menunjukkan bahwa perilaku organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, pegawai yang memiliki perilaku kerja yang baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, seperti kehadiran tepat waktu, kemampuan dalam menghadapi masalah, serta sikap profesional dalam melayani masyarakat.

Tabel 1. Pengaruh Perilaku Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan KTP

Variabel	Koefisien Regresi	Sig.	Pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan KTP
Perilaku Pegawai	0.361	0.000	Positif dan Signifikan

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa perilaku pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan KTP dengan kontribusi yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan perilaku pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Hasil

Analisis regresi menunjukkan bahwa komunikasi juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP. Koefisien regresi yang diperoleh adalah 0.347,

dengan nilai signifikansi 0.000 ($p < 0.05$). Artinya, komunikasi yang efektif berkontribusi sebesar 34.7% terhadap peningkatan kualitas pelayanan KTP.

Komunikasi efektif antara pegawai pemerintah dan masyarakat sangat penting dalam memastikan pelayanan yang cepat, jelas, dan memadai. Suranto (2011) menyatakan bahwa komunikasi yang baik membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kualitas interaksi. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan Mamesah et al. (2020), yang menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Komunikasi yang jelas dan tepat waktu akan mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur layanan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP

Variabel	Koefisien Regresi	Sig.	Pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan KTP
Komunikasi	0.347	0.000	Positif dan Signifikan

Tabel di atas menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan KTP dengan kontribusi yang signifikan. Ini menegaskan bahwa pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik akan memberikan pelayanan yang lebih baik pula.

Pengaruh Perilaku Pegawai dan Komunikasi Secara Bersama-sama Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Hasil

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa perilaku pegawai dan komunikasi bersama-sama memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP. Nilai R-squared untuk model ini adalah 0.477, yang berarti bahwa 47.7% variasi dalam kualitas pelayanan KTP dapat dijelaskan oleh perilaku pegawai dan komunikasi. Uji F menunjukkan nilai signifikan 0.000 ($p < 0.05$), yang mengindikasikan bahwa model regresi secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan.

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa baik perilaku pegawai maupun komunikasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan dibandingkan jika hanya mempertimbangkan salah satu variabel saja. Teori tentang manajemen pelayanan publik mengemukakan bahwa pengelolaan yang efektif membutuhkan sinergi antara berbagai elemen, termasuk perilaku pegawai dan komunikasi yang baik (Mukarom et al., 2021). Penelitian ini memperkuat temuan Gunawan (2021), yang menyatakan bahwa komunikasi yang baik, bersama dengan motivasi dan perilaku pegawai yang positif, meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan.

Tabel 3. Pengaruh Perilaku Pegawai dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP

Variabel	Koefisien Regresi	Sig.	Pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan KTP
Perilaku Pegawai	0.361	0.000	Positif dan Signifikan
Komunikasi	0.347	0.000	Positif dan Signifikan
R-squared	0.477		Menjelaskan 47.7% Variasi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel ini, kita dapat melihat bahwa kedua variabel, perilaku pegawai dan komunikasi, berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP. Kombinasi keduanya memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Cisitu, perlu adanya peningkatan perilaku pegawai dan komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat. Ini akan memperbaiki kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Perilaku pegawai yang baik, seperti kedisiplinan dan sikap profesional, sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus memberikan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, komunikasi yang jelas dan tepat waktu juga sangat

penting, terutama dalam menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah di tingkat kecamatan disarankan untuk melakukan pelatihan komunikasi yang efektif bagi pegawai, serta meningkatkan budaya pelayanan yang responsif dan profesional. Selain itu, perlu adanya evaluasi berkala mengenai kinerja pegawai untuk memastikan bahwa standar pelayanan terus meningkat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perilaku pegawai dan komunikasi mempengaruhi secara signifikan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang. Penelitian ini mengungkapkan bahwa perilaku pegawai memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan KTP, dengan kontribusi sebesar 36.1%. Selain itu, komunikasi yang efektif juga berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan kontribusi sebesar 34.7%. Ketika keduanya dipertimbangkan bersama-sama, perilaku pegawai dan komunikasi memberikan pengaruh yang lebih besar, dengan kontribusi sebesar 47.7% terhadap kualitas pelayanan KTP. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan KTP dapat dicapai dengan memperbaiki perilaku pegawai dan meningkatkan efektivitas komunikasi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

Penelitian ini juga menegaskan pentingnya dua faktor utama dalam pelayanan publik, yaitu perilaku pegawai yang profesional dan komunikasi yang jelas dan tepat waktu, dalam memastikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini relevan dengan tujuan penelitian yang ingin mengetahui pengaruh perilaku pegawai dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk itu, saran yang dapat diberikan adalah perlunya peningkatan pelatihan bagi pegawai di Kantor Kecamatan Cisitu, baik dalam aspek perilaku profesional maupun dalam keterampilan komunikasi. Pelatihan komunikasi efektif akan membantu pegawai untuk lebih memahami cara berinteraksi dengan masyarakat secara jelas dan tepat, sehingga mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, pemerintah juga perlu mengadakan evaluasi kinerja secara

berkala untuk memastikan bahwa perilaku pegawai tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan kualitas pelayanan dapat terus meningkat.

Dengan demikian, penerapan rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Cicitu, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Kota Sukabumi. *Jurnalika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1-10.

Suranto, A. (2011). *Dasar-dasar komunikasi* (2nd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality and satisfaction: A multi-dimensional approach* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, O. U. (2020). *Ilmu komunikasi* (3rd ed.). RajaGrafindo Persada.
- Fajar, M. R. (2019). *Komunikasi dalam organisasi publik: Teori dan praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gustini, S. (2019). *Pelayanan publik: Teori dan praktik dalam pemerintahan*. Jakarta: Kencana.
- Hamsah, A. I., Hakim, L., & Razak, R. (2020). Pengaruh perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. *Journal Unismuh*, 1(1), 290-298.
- Herman, M. (2018). Pengaruh perilaku dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Provinsi Kalimantan Selatan. *As Siyasa*, 1(2), 51-62.
- Ikbal, M., Barisan, S., Saifullah, & Alwi, Y. (2023). Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Wedana*, 9(1), 1-13.
- Mukarom, Z., Laksana, M. W., & Saebani, B. A. (2021). *Manajemen pelayanan publik* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pertiwi, I. (2021). *Kualitas pelayanan publik: Teori dan implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Robbins, S. P. (2019). *Perilaku organisasi* (11th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (5th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Suherman, M. T. (2023). Pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik terpadu satu pintu di Dinas Kesehatan