

---

# Academia Open



*By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*

---

**Table Of Contents**

**Journal Cover** ..... 1  
**Author[s] Statement**..... 3  
**Editorial Team** ..... 4  
**Article information** ..... 5  
    Check this article update (crossmark) ..... 5  
    Check this article impact ..... 5  
    Cite this article..... 5  
**Title page**..... 6  
    Article Title ..... 6  
    Author information ..... 6  
    Abstract ..... 6  
**Article content**..... 7

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

# Academia Open

Vol. 11 No. 1 (2026): June  
DOI: 10.21070/acopen.11.2026.13917

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

### Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

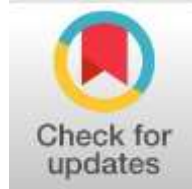
How to submit to this journal ([link](#))

# Academia Open

Vol. 11 No. 1 (2026): June  
DOI: 10.21070/acopen.11.2026.13917

## Article information

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## Service Quality and Public Satisfaction at Labuhanbatu Civil Registry: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Labuhanbatu

**Dini Aulia, auliadini223@gmail.com (\*)**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, Indonesia*

**Novrihan Leily Nasution, leilynst87@gmail.com**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, Indonesia*

**Nur'ainun Gulo, nurainungulo7@gmail.com**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, Indonesia*

(\*) Corresponding author

### Abstract

**General Background:** Public administrative services play a crucial role in fulfilling citizens' rights related to population documents and require quality-oriented delivery to achieve public satisfaction. **Specific Background:** The Population and Civil Registration Office of Labuhanbatu Regency provides various administrative services but faces challenges such as service queues, processing time, and adaptation to digital services. **Knowledge Gap:** Previous studies tend to examine public service quality and satisfaction in general terms, with limited focus on the interaction between service quality dimensions and evolving community needs, particularly in the context of digital transformation at the regional level. **Aims:** This study aims to analyze the relationship between service quality and public satisfaction in population administration services. **Results:** Using a quantitative approach with 60 respondents and simple linear regression, the findings show a regression equation of  $Y = 26.704 + 0.345X$ , with t-value  $3.119 > 1.984$  and significance  $0.003 < 0.05$ , indicating a significant relationship. The coefficient of determination ( $R^2 = 0.144$ ) reveals that service quality contributes 14.4% to public satisfaction, while other factors account for 85.6%. **Novelty:** This study integrates service quality analysis with digital service context and identifies specific service experience factors affecting satisfaction at the local administrative level. **Implications:** The findings suggest the need for comprehensive service improvement, including responsiveness, service speed, accessibility, and digital service development to support effective public service policies.

### Highlights

- Service assessment classified as good based on respondent evaluation
- Statistical testing confirms significant relationship between variables
- Contribution value indicates presence of additional determining factors

### Keywords

Service Quality; Public Satisfaction; Public Service; Population Administration; Civil Registration

Published date: 2026-04-09

## PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat terhadap identitas seperti penerbitan Kartu Keluarga (KK), KTP, akta kelahiran, akta kematian dan dokumen kependudukan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menjadi faktor krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan di sektor administrasi kependudukan menuntut proses yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur agar masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses dokumen kependudukan seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan akta-akta pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu merupakan instansi pemerintah yang menyediakan layanan public di bidang administrasi kependudukan serta terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan, masih terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan. Misalnya, pada waktu-waktu tertentu terlihat antrean masyarakat yang cukup ramai, sehingga waktu tunggu menjadi lebih panjang dari yang diharapkan. Hal ini bukan semata-mata disebabkan kualitas pelayanan yang rendah, tetapi lebih kepada tingginya jumlah pemohon yang harus dilayani dalam waktu bersamaan. Berikut ini tabel informasi pelayanan yang ada di Disdukcapil Kab. Labuhanbatu

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan
1.	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	Pembuatan KK baru atau perubahan data KK
2.	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Perekaman dan pencetakan KTP
3.	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	Pembuatan kartu identitas bagi anak usia 0-16 tahun
4.	Penerbitan Akta Kelahiran	Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran
5.	Penerbitan Akta Kematian	Pencatatan peristiwa kematian
6.	Penerbitan Akta Perkawinan	Pencatatan perkawinan non-Muslim
7.	Penerbitan Perceraian	Pencatatan perceraian non-Muslim
8.	Perubahan Data Kependudukan	Perubahan nama, status, alamat, pendidikan, dll
9.	Surat Pindah Datang Penduduk	Pengurusan pindah datang antar daerah
10.	Legalisasi Dokumen Kependudukan	Pengesahan dokumen kependudukan

Upaya digitalisasi layanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu juga merupakan langkah positif, namun sebagian masyarakat masih membutuhkan pendampingan lebih lanjut agar dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan optimal. Selain itu, sarana prasarana pelayanan seperti ruang tunggu dan fasilitas pendukung telah disediakan, namun meningkatnya jumlah masyarakat menyebabkan adanya harapan agar kenyamanan ruang pelayanan dapat terus ditingkatkan. Di sisi lain, petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu telah berupaya memberikan pelayanan yang baik dan profesional, meskipun masyarakat tetap berharap adanya peningkatan dalam hal kecepatan, responsivitas, dan komunikasi.

Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah berjalan, namun masih terdapat beberapa peningkatan agar sesuai dengan harapan masyarakat. Di sisi lain, tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik sudah terpenuhi. Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noraini, Dyna (2021) yang menyatakan bahwa kinerja layanan publik sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat, dengan adanya terobosan serta perbaikan yang dilakukan pemerintah dengan melakukan inovasi dalam pelayanan publik diperlukan juga pengukuran untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari inovasi yang dilakukan tersebut [1].

Namun demikian, penelitian-penelitian sebelumnya cenderung masih bersifat umum dalam mengkaji kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, tanpa menguraikan secara spesifik bagaimana dimensi kualitas pelayanan (seperti kecepatan, responsivitas, dan kemudahan akses digital) berinteraksi dengan karakteristik kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Selain itu, kajian yang mengaitkan secara langsung antara transformasi digital layanan administrasi kependudukan dengan tingkat kepuasan masyarakat pada konteks daerah tertentu masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih mendalam, khususnya pada level implementasi pelayanan di daerah.

Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini memiliki unsur kebaruan (novelty) dengan menekankan pada analisis keterkaitan antara kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat dalam konteks digitalisasi layanan secara lebih terintegrasi. Penelitian ini juga mengkaji secara empiris kondisi pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Labuhanbatu dengan mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang memengaruhi pengalaman masyarakat (service experience), sehingga tidak hanya mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga menggali faktor-faktor penyebabnya. Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi teoritis bagi pengembangan studi pelayanan public serta manfaat praktis sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan layanan yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian untuk menilai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Untuk mendukung peran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan berorientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini bertujuan agar pelayanan public dapat diberikan secara cepat, tepat, terjangkau, transparan, sederhana, mudah diakses, dan tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi tanggung jawab seluruh aparatur negara di setiap tingkat secara konsisten dan berkesinambungan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan konsep yang relative karena bergantung pada sudut pandang penilai. Menurut Haryadi dkk. (2020), terdapat tiga orientasi utama yang harus selaras, yaitu perspsi konsumen, produk atau jasa, serta proses [2]. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri. Menurut Wulandari dkk (2023), Kualitas layanan yaitu derajat bantuan dalam hubungan asa juga keperluan pelanggan [3].Kualitas pelayanan mampu diartikan dengan tingkat kepuasan pelanggan.Saat ini dicapai dengan membandingkan satu jenis layanan dengan layanan lainnya.Kualitas pelayanan menaksirkan baik, jika pelayanan yang dipersembahkan melengkapi impian pembeli lalu bisa diucapkan layanan tersebut amat melegakan.

Menurut Indrasari (dalam Elsa Kasi Laia, 2024), kualitas pelayanan merupakan Upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya agar sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan [4]. Zaid (2021:108) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perspsi pelanggan terhadap unsur layanan dalam suatu produk [5]. Sejalan dengan itu, Pertiwi (2021:68) memandang kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, dan sumber daya manusia [6]. Buttle dan Maklan (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh efektivitas proses dalam menciptakan pengalaman bernilai. Kualitas ini menjadi kunci kepuasan masyarakat karena mampu membangun kepercayaan dan citra positif, serta harus selalu berorientasi pada kebutuhan dan harapan pengguna. Indikator pelayanan public meliputi:

1. Layanan sesuai janji
2. Responsive terhadap keluhan
3. Tepat dan benar sejak awal
4. Tepat waktu
5. Minim kesalahan
6. Petugas kompeten

Kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam mewujudkan keberhasilan dari suatu organisasi. Crosby, Lethimen, dan Wyckof (dalam Lubis dan Wiro, 2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesesuaian terhadap standar atau spesifikasi tertentu yang mencerminkan tingkat keunggulan yang ingin dicapai, serta memerlukan pengendalian secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa [7]. Pernyataan memenuhi kebutuhan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kualitas yang diberikan akan berdampak pada tingkat keberhasilan suatu program pemerintah [5]. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, terdapat indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Menurut Haryadi dkk. (2020) [2], kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu:

1. Tangible, mencerminkan keberadaan instansi melalui kondisi sarana, prasarana, dan lingkungan sebagai wujud nyata pelayanan.
2. Reliability, yaitu kemampuan memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan sesuai komitmen.
3. Responsiveness, yakni kesiapan melayani dengan cepat serta memberikan informasi yang jelas.
4. Assurance, mencakup pengetahuan, sikap profesional, dan kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan.
5. Empathy, berupa kepedulian dan pendekatan personal dalam memahami kebutuhan masyarakat.

Keempat indikator tersebut dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan.

### B. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat.Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.Kepuasan masyarakat merupakan konsep yang menggambarkan tingkat perasaan senang atau kecewa masyarakat setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan.Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan.Oleh karena itu, kepuasan masyarakat bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh pengalaman masing-masing individu selama menerima pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu layanan publik maupun pelayanan jasa.Menurut Harisjati (2022), Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa [8]. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sejalan dengan Sari (2023), kepuasan masyarakat pada dasarnya setara dengan kepuasan pelanggan atau konsumen, yang membedakan hanya pada penyedia layanan dan tujuan pemberian layanan tersebut [9]. Kepuasan masyarakat terhadap instansi public menjadil hal penting karena berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan. Semakin baik tata Kelola pemerintahan dan kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat (high trust).

Senada dengan itu, Kotler dan Keller (2021) menegaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang

muncul setelah membandingkan hasil layanan dengan harapan awal [10]. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pelayanan oleh instansi pemerintah. Pelayanan yang berkualitas, transparan, adil, dan responsif akan meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat terhadap program dan kebijakan pemerintah.

Indikator untuk kepuasan masyarakat Menurut Tjiptono (dalam Fauziah, 2019) adalah :

Merupakan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja layanan yang diterima, baik dari segi pelayanan petugas maupun fasilitas pendukung yang dirasakan sesuai atau bahkan melampaui harapan.

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan masyarakat untuk berkunjung kembali, berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan, berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai [11].

## METODE

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan variable yang dikaji. Metode ini bersifat ilmiah karena memenuhi prinsip empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis, dengan data berupa angka-angka [12].

### B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu, yang bertempat di Jl. Meranti No. 01, Kel. Padang Matinggi, Kec. Rantau Utara. Pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner direncanakan pada Januari 2026.

### C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2022), populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk diteliti dan dijadikan dasar penarikan Kesimpulan [12]. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu yang berkisar 240 populasi.

Menurut Arikunto sebagaimana dijelaskan oleh Veronika dkk (dalam Mushofa, 2024). bahwa apabila subjek penelitian kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Akan tetapi, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15 % atau 20- 25 % atau lebih, tergantung sedikit-tidaknya dari Kemampuan tenaga, dana dan waktu peneliti. Pada penelitian ini jumlah populasi lebih dari 100 orang responden yaitu 240. Maka penulis mengambil 25% jumlah populasi yang ada yaitu jumlah 60 orang responden.

### D. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 1** Defini Operasional

No.	Nama Variabel	Indikator	Skala
1.	Variabel X Kualitas Pelayanan	Tangible atau bukti fisik	Likert 1-5
		Reliability atau kehandalan	Likert 1-5
		Responsiveness atau ketanggapan	Likert 1-5
		Assurance atau jaminan	Likert 1-5
		Empathy atau empati	Likert 1-5
1.	Variabel Y Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian Harapan	Likert 1-5
		Minat Berkunjung Kembali	Likert 1-5

### E. Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memudahkan peneliti memperoleh data yang valid dan reliabel. Adapun Teknik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung aktivitas yang sedang berlangsung (Hardani, 2020). Kegiatan ini dilakukan dengan mengunjungi Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu,

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Teknik pengumpulan data melalui berbagai dokumen tertulis (Arifudin dalam Khoirunnisa, 2022). Data yang digunakan meliputi arsip Lembaga, laporan kegiatan, notulen rapat, foto, serta data administrative lainnya.

#### 3. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data melalui pemberian pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini efektif digunakan Ketika peneliti telah mengetahui variable yang akan diukur serta memahami informasi yang diharapkan dari responden. Menurut Sugiyono (2022), penggunaan kuesioner dalam penelitian bertujuan untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian serta memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi.

Oleh karena itu, setiap pertanyaan yang disusun harus berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

#### 4. Teknik Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2022), pengolahan data adalah proses menyiapkan data penelitian agar siap dianalisis, melalui kegiatan seperti pengelompokan data, mengorganisasikan data, memeriksa keakuratan data, serta mengubah data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami [12]. Dalam penelitian ini disusun sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penilaian bahwa response menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena social. Dalam penggunaannya, variable penelitian diuraikan menjadi indikator, kemudian dijadikan dasar penyusunan item instrument berupa pernyataan atau pertanyaan. Setiap jawaban memiliki tingkat penilaian dari sangat positif hingga sangat negatif.

**Tabel 2** Skala Likert

No.	Item	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2022)

#### F. Uji Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner mampu mengukur variable yang diteliti. Instrument dinyatakan valid jika setiap item pertanyaan dapat mewakili konstruk yang diukur. Pengujian dilakukan menggunakan nilai correlated item, dengan kriteria: jika r hitung bernilai positif dan lebih besar dari r table pada taraf signifikansi 0,05, maka item dinyatakan valid; sebaliknya, jika r hitung negatif dan lebih kecil dari r table, maka item tidak valid.

##### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan menilai konsistensi atau kestabilan koesioner dalam mengukur konstruk yang sama. Pengujian dilakukan dengan metode internal consistency menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrument dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,6.

#### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode yang digunakan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Penulis menggunakan teknik analisis data kuantitatif untuk menguji hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan menggunakan aplikasi komputer Statistical Product and Service Solutions (SPSS) untuk menganalisis data statistik. Adapun teknik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS. Persamaan regresinya adalah

$$Y = \alpha + bX + e$$

Dimana :

Y: Kepuasan Masyarakat

X: Kualitas Pelayanan

$\alpha$ : Konstan

b: Koefisien variabel x

e: Nilai kritis (standar error)

Menggunakan regresi linier sederhana ini maka nantinya akan diketahui ada tidaknya pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## A. Karakteristik Responden

Berdasarkan pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang dengan persentase 37% dan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 38 orang dengan persentase 63%.

**Tabel 3** Responden berdasarkan jenis kelamin

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	22	37%
Perempuan	38	63%
Total	60	100%

Dengan demikian responden dinas dukcapil berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan (63%). Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4** Responden Berdasarkan Usia

Usia/Tahun	Jumlah	Presentase
20 – 27	28	47%
28 – 35	8	13%
36 – 43	13	22%
44 – 50	11	18%
Total	60	100%

Berdasarkan data Tabel 4 diketahui bahwa responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden yang berusia 20-27 tahun sebanyak 28 orang dengan persentase 47%, responden yang berusia antara 28-35 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 13%, responden yang berusia antara 36-43 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 22% dan responden yang berusia 44-50 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 18%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak berusia 20- 27 tahun dan sebanyak 28 orang yang tergolong pada usia produktif.

## B. Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan

Variabel penelitian ini terdiri dari 2 variabel yang terdiri dari variabel independent yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependent yaitu kepuasan masyarakat (Y). Metode ini menggunakan skala pengukuran dengan skala likert dengan bobot tertinggi disetiap pernyataan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1 dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Dimana setiap item pernyataan diukur berdasarkan kategori standar penilaian rata-rata pada tabel 5.

**Tabel 5** Standar Penilaian

Rata-rata skor	Penilaian
1,00-1,80	Sangat tidak baik
1,81-2,61	Tidak baik
2,62-3,42	Cukup baik
3,43-4,23	Baik
4,24-5,00	Sangat baik

Sumber: Sukma (2025) [15]

Dari hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui tanggapan responden tentang kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 6 yang diperoleh berdasarkan hasil analisis penilaian responden

**Tabel 6** Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Tanggapan Responden					Skor	Rata-Rata
	SS	S	N	TS	STS		
X1	31	23	6	-	-	265	4,42
X2	31	23	6	-	-	265	4,42
X3	30	25	5	-	-	265	4,42
X4	29	27	4	-	-	265	4,42
X5	30	23	6	1	-	263	4,38
X6	8	32	20	-	-	228	3,80
X7	17	34	9	-	-	248	4,13
X8	17	35	8	-	-	249	4,15
X9	24	33	3	-	-	261	4,35
X10	20	35	5	-	-	255	4,25
Rata-rata variabel Kualitas Pelayanan						256,4	4,27

Berdasarkan table tanggapan responden terkait kualitas pelayanan, diperoleh rata-rata skor sebesar 256,4, yang berasal dari skor 2564 dibagi 10 pernyataan. Hasil perhitungan juga menunjukkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 4,27, sehingga dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang baik.

Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di Didukcapil Kabupaten Labuhanbatu dinilai sudah baik oleh masyarakat. Dalam perspektif SERVQUAL, dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles berkontribusi dalam membentuk penilaian tersebut. Nilai rata-rata yang tinggi mengindikasikan sebagian besar indikator telah terpenuhi, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan dan pengelolaan antrean.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Noraini dan Dyna (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula penilaian positif dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

### C. Tanggapan Responden tentang Kepuasan Masyarakat

Dari hasil kuesioner, dapat diketahui tanggapan responden tentang kepuasan masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 7 yang diperoleh berdasarkan hasil analisis penilaian responden.

**Tabel 7** *Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Masyarakat*

Pernyataan	Tanggapan Responden					Skor	Rata-Rata
	SS	S	N	TS	STS		
Y1	14	38	8	-	-	246	4,10
Y2	12	43	5	-	-	247	4,12
Y3	17	35	7	1	-	248	4,13
Y4	12	38	10	-	-	242	4,03
Y5	21	34	5	-	-	256	4,27
Y6	17	40	3	-	-	254	4,23
Y7	15	41	4	-	-	251	4,18
Y8	9	45	5	1	-	242	4,03
Y9	17	37	6	-	-	251	4,18
Y10	14	40	6	-	-	248	4,13
Rata-rata variabel Kepuasan Masyarakat						248,5	4,14

Berdasarkan table tanggapan responden, total skor kepuasan masyarakat mencapai 2485 dengan rata-rata 248,5 dari 10 pernyataan, serta nilai rata-rata variable sebesar 4,14. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Labuhanbatu berada pada kategori baik.

Capaian tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat, meskipun belum mencapai kategori sangat baik. Dalam konsep kepuasan, kondisi ini terjadi ketika kinerja layanan memenuhi atau sedikit melampaui ekspektasi. Namun demikian, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait waktu tunggu dan kemudahan akses layanan. Hal ini penting karena tingkat kepuasan masyarakat bersifat dinamis dan cenderung meningkat seiring berkembangnya harapan terhadap kualitas pelayanan public.

### D. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil uji instrumen penelitian dilakukan sebagai uji prasarat analisis dengan menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Pertama, Uji validitas yang bertujuan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solutions) dengan hasil yang dapat dilihat pada tabel 8

**Tabel 8** *Hasil Pengujian Validitas*

Variabel	Item Pernyataan	rhit ung	rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	0,608	0,254	Valid
	X2	0,531	0,254	Valid
	X3	0,552	0,254	Valid
	X4	0,668	0,254	Valid
	X5	0,668	0,254	Valid
	X6	0,459	0,254	Valid
	X7	0,256	0,254	Valid
	X8	0,54	0,254	Valid

		3		
	X9	0,4 47	0,254	Valid
	X10	0,31 2	0,254	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y1	0,4 09	0,254	Valid
	Y2	0,3 09	0,254	Valid
	Y3	0,6 04	0,254	Valid
	Y4	0,4 98	0,254	Valid
	Y5	0,59 8	0,254	Valid
	Y6	0,61 7	0,254	Valid
	Y7	0,45 0	0,254	Valid
	Y8	0,4 01	0,254	Valid
	Y9	0,6 81	0,254	Valid
	Y10	0,5 05	0,254	Valid

Dari hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa seluruh instrument (item) pernyataan (indikator) dengan jumlah sampel responden 60 orang memiliki nilai r hitung > r tabel (0,254) dan memiliki nilai yang positif. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pernyataan yang telah disebar kepada responden dinyatakan valid.

Kedua, uji reliabilitas yang bertujuan untuk melihat kestabilan dan konsistensi jawaban responden yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam suatu angket. Hasil ini akan menjawab dapat atau tidaknya suatu instrument penelitian dipercaya. Untuk mengetahui suatu instrument reliable atau tidak reliabel adalah dengan melihat perbandingan antara nilai r hitung dengan r tabel. Dan untuk mengetahui pengujian dilakukan dengan metode Alpha Cronbach.

**Tabel 9 Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha Statistic (a)	Cronbach Alpha (a) 0,60	KETERANGAN
Kualitas Pelayanan (X)	10 Pernyataan	0,679	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	10 Pernyataan	0,701	0,60	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien alpha (a) lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dilihat bahwa seluruh indikator pengukur variabel dari kuesioner adalah reliabel, yang artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel (handal).

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang menyatakan seluruh item valid dan reliabel menunjukkan bahwa instrument penelitian mampu mengukur variable kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara tepat dan konsisten. Dengan demikian, data yang diperoleh layak digunakan untuk analisis lanjutan serta mencerminkan tingkat keandalan penelitian yang baik dalam menjelaskan fenomena yang dikaji.

## E. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah positif atau negatif. Hasil dari analisis regresi linier sederhana ditunjukkan tabel 11

**Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Coefficientsa					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	28.056	4.988		5.625	.000
Kualitas	.312	.116	.332	2.676	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer (hasil output SPSS), 2026

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai konstanta adalah sebesar 28,056 koefisien variabel (X) adalah sebesar 0,312. Sehingga diperoleh persamaan regresi

$$Y = 28,056 + 0,312X.$$

Dimana Y adalah kepuasan masyarakat dan X adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan persamaan di atas, diketahui nilai konstantanya sebesar 28,056 dan koefisien regresi X sebesar 0,312 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai kualitas, maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,312. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap variabel Y adalah positif.

**Tabel 11 Anova**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.641	1	75.641	9.726	.003b
	Residual	451.092	58	7.777		
	Total	526.733	59			

- a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAT  
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Table 1.

Tabel Uji Signifikansi digunakan untuk menentukan taraf signifikansi dari model regresi. Dari tabel 12 diketahui Fhitung 9,726. Kriteria pengujian ditentukan berdasarkan nilai signifikansi (Sig), yaitu apabila  $Sig < 0,05$ , maka model regresi dinyatakan signifikan.

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh nilai Sig sebesar 0,003. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi dalam penelitian ini signifikan, sehingga model regresi memenuhi kriteria dan dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang searah dengan kepuasan masyarakat, dimana peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Secara teoritis, hal ini sejalan dengan konsep bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan utama dalam membentuk kepuasan pengguna layanan publik.

## F. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 13.

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	26.704	4.737		5.638	.000
KUALITAS PELAYANAN	.345	.111	.379	3.119	.003

- a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAT

Berdasarkan tabel Coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,003. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Selain itu, berdasarkan nilai thitung sebesar 3,119 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 ( $3,119 > 1,984$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi factor penting dalam membangun kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sekaligus memperkuat bukti empiris dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Labuhanbatu.

Namun demikian, nilai koefisien regresi yang relatif kecil mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga factor lain seperti persepsi, pengalaman sebelumnya, dan kemudahan akses layanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh.

Selain itu, sesuai teori kepuasan pelanggan, kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja layanan. Meskipun kualitas pelayanan sudah baik, peningkatan ekspektasi masyarakat, terutama di era digital, dapat membuat kenaikan kepuasan tidak terlalu signifikan. Dengan demikian, pada konteks Didukcapil Kabupaten Labuhanbatu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, namun bukan satu-satunya factor utama.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, tidak hanya melalui peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga melalui inovasi pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan aksesibilitas layanan. Dengan demikian, instansi pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

## KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh masyarakat berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang diberikan kepada responden.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu secara umum juga berada pada kategori baik.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, dimana diperoleh t hitung sebesar 3,119 lebih besar dari t tabel 1,984 ( $3,119 > 1,984$ ) dengan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,144 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 14,4% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 85,6% dipengaruhi oleh factor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil tersebut, meskipun kualitas pelayanan tergolong baik dan berpengaruh signifikan, besarnya pengaruh yang relatif kecil; menegaskan pentingnya memperhatikan factor lain, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kenyamanan fasilitas. Oleh karena itu, Didukcapil Kabupaten Labuhanbatu perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek responsivitas, efisien waktu, dan pengembangan layanan digital. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji factor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dalam Upaya peningkatan pelayanan public.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini, khususnya pegawai dan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu yang telah berpartisipasi dalam pengumpulan data. Apresiasi juga diberikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan penelitian. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dalam Upaya peningkatan kualitas pelayanan public dan kepuasan masyarakat.

## References

1. D. Noraini, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Parenggean," *J. Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, vol. 9, 2021.
2. W. Haryadi, "Analisis kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pedagang ikan di Pasar Kerato)," *J. Ekonomi dan Bisnis*, vol. 8, no. 3, 2020.
3. A. A. Wulandari et al., "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sindereng Rappang," *J. Ilmiah Administrasi*, vol. 11, no. 1, 2023.
4. E. K. Laia, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk Kadoz di UD. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa," *J. Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, vol. 7, no. 1, 2024.
5. Zaid, *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan*. Lamongan: Academia Publication, 2021.
6. D. Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021.
7. Lubis and Wiro, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan," *J. Administrasi Publik*, vol. 10, no. 2, 2024.
8. R. A. Harisjati, "Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di bidang pendidikan periode 2019–2020," *J. Demokrasi dan Politik Lokal*, vol. 4, no. 1, 2022.
9. L. Sari and H. Suparti, "Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong," *JAPB*, vol. 6, no. 2, 2023.
10. P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 16th ed. Pearson Education, 2021.
11. Fauziah, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa," *Skripsi*, 2019.
12. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
13. Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group, 2020.
14. S. K. Khoirunnisa, "Analisis manajemen pendidikan sekolah dasar berorientasi multikultural (studi kasus di SD Negeri Sangiang Jaya)," *J. Eduscience (JES)*, vol. 9, no. 1, 2022.
15. Sukma and D. Fitriani, "Persepsi pengelola usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) tentang penyajian laporan keuangan berbasis SAK EMKM (studi kasus pada UMKM di Kota Bengkulu)," *J. Akuntansi Keuangan dan Teknologi*

# Academia Open

Vol. 11 No. 1 (2026): June

DOI: 10.21070/acopen.11.2026.13917

Informasi Akuntansi, vol. 6, no. 1, 2025.