

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kolaka

Mirnawati¹, Ashari², Mardiana³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sembilan Belas November Kolaka
e-mail: watim5646@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka. Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya keluhan masyarakat terkait pelayanan, seperti antrean panjang, lambatnya proses administrasi, kurangnya keramahan petugas, serta ketidakjelasan prosedur pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear sederhana. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat pengguna layanan Disdukcapil Kabupaten Kolaka, dengan jumlah sampel sebanyak 42 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji t) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 20,492 + 0,267X$ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,356 atau 35,6% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 35,6% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,701 lebih besar dari t tabel 2,021 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Abstract

This study aims to determine the influence of public service quality on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) in

Kolaka Regency. The background of this research is based on the existence of public complaints regarding services, such as long queues, slow administrative processes, lack of staff friendliness, and unclear service procedures. This study employed a quantitative approach using a simple linear regression method. The research population consisted of all users of Disdukcapil services in Kolaka Regency, with a sample of 42 respondents selected using an accidental sampling technique. Data collection techniques included questionnaires, observation, and documentation. Data analysis was conducted through validity testing, reliability testing, normality testing, linearity testing, simple linear regression analysis, coefficient of determination, and hypothesis testing (t-test) using SPSS version 29. The results showed that all research instrument items were valid and reliable. The results of the simple linear regression analysis produced the equation $Y = 20.492 + 0.267X$, indicating that service quality has a positive effect on community satisfaction. The coefficient of determination (R^2) was 0.356 or 35.6%, indicating that service quality contributed 35.6% to community satisfaction, while the remaining 64.4% was influenced by other factors outside the scope of this study. The t-test results showed that the calculated t-value (4.701) was greater than the t-table value (2.021) with a significance value of $0.000 < 0.05$, meaning that H_0 was rejected and H_1 was accepted. Therefore, it can be concluded that public service quality has a significant effect on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration Office in Kolaka Regency.

Keywords: *Public Service Quality, Community Satisfaction, Population Administration Services.*

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting bagi keberhasilan penerapan prinsip good governance, di mana pemerintah dituntut untuk transparan, akuntabel, partisipatif, dan respons terhadap kebutuhan warganya (Setiawan 2017). Dalam konteks pembangunan demokratis, pelayanan publik yang baik tidak hanya sekadar menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mencerminkan sejauh mana negara hadir dalam memberikan keadilan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Seiring perkembangan zaman dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan manusiawi semakin tinggi. Masyarakat tidak lagi hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga memperhatikan proses, sikap, serta keadilan dalam pelayanan yang diterima. Di era digital saat ini, standar kepuasan masyarakat semakin bergeser dari sekadar “dilayani” menjadi “dihargai dan memudahkan” (Kusumasari, B., & Alamanda 2022). Apabila pelayanan publik tidak mampu memenuhi ekspektasi tersebut, maka akan muncul ketidakpuasan yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Setiawan 2017).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat. Rahmawati, I., dan Gurning (2021) menemukan bahwa aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan bukti fisik (tangibles) secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan. Sementara itu, Ningsih, R., dan Subarsono (2020) menekankan pentingnya kejelasan prosedur, kompetensi petugas, dan keadilan akses layanan sebagai faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah.

Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan kesenjangan antara standar ideal pelayanan publik dengan kondisi aktual. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kolaka, ditemukan berbagai permasalahan yang mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan. Antrean panjang, proses pelayanan yang lamban tanpa kejelasan waktu penyelesaian, hingga terbatasnya jumlah petugas di loket masih sering terjadi. Selain itu, muncul indikasi perilaku diskriminatif seperti adanya jalur pelayanan cepat bagi pemohon yang memiliki hubungan dengan pegawai, yang tentu saja melanggar prinsip keadilan dan kesetaraan pelayanan publik.

Masalah lain yang cukup mencolok adalah rendahnya etika pelayanan, seperti sikap tidak ramah, penggunaan bahasa yang kurang sopan, serta kurangnya empati terhadap keluhan masyarakat. Fenomena ini tidak hanya menurunkan citra instansi, tetapi juga menunjukkan lemahnya dimensi assurance dan empathy dalam kerangka kualitas pelayanan. Berdasarkan data audit internal tahun 2023, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Kolaka hanya mencapai 63,5%, dengan keluhan utama berupa kurang ramahnya petugas (32%), ketidakjelasan prosedur (28%), dan lamanya proses administrasi (24%). Angka ini menandakan bahwa kualitas pelayanan publik belum menjadi prioritas utama di instansi tersebut.

Urgensi penelitian ini semakin kuat ketika dikaitkan dengan peran strategis Disdukcapil sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan—dokumen yang menjadi dasar bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik lainnya seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil tidak hanya berdampak pada citra birokrasi, tetapi juga berpotensi menghambat pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mendalam untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Kolaka memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka” menjadi penting dilakukan, sebagai upaya untuk memberikan gambaran empiris mengenai kondisi pelayanan publik saat ini serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis data bagi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif uji pengaruh yaitu penelitian yang mulai dari pengumpulan data, penafsiran, serta penampilan dari hasilnya banyak dituntut menggunakan angka. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, yaitu data yang berbentuk angka dan dapat dihitung atau diukur. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka pada saat penelitian berlangsung. Sampel diambil menggunakan teknik probability sampling, khususnya accidental sampling, yakni teknik pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang datang dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian berlangsung. Berdasarkan uraian rumus diatas, diketahui jumlah sampel sebanyak 42 orang yang ditentukan secara acak/random sampling.

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket, dokumentasi dan observasi. Untuk memastikan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) dapat mengukur variabel dengan akurat dan konsisten, dilakukan dua jenis pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 29. Data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan langkah-langkah sistematis, serta disertai pengujian asumsi klasik. Langkah-langkah analisis data meliputi uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi (R^2), dan uji t (signifikansi parsial). Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan untuk menjawab apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Responden

Penelitian melibatkan 42 responden masyarakat pengguna layanan. Karakteristik responden dalam skripsi dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia. Informasi tersebut memberikan gambaran mengenai komposisi masyarakat yang menjadi sumber data penelitian.

Tabel 1

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	15	37,2%
Perempuan	27	62,8%
Jumlah	42	100%

Berdasarkan tabel tersebut, responden perempuan berjumlah 27 orang atau 62,8%, sedangkan laki-laki berjumlah 15 orang atau 37,2%. Dengan demikian, responden perempuan merupakan kelompok yang lebih dominan dalam penelitian.

Tabel 2

Kelompok Usia	Jumlah	Persentase
17–30 tahun	10	25,6%
31–40 tahun	14	32,6%
41–60 tahun	18	41,9%
Jumlah	42	100%

Kelompok usia 41–60 tahun merupakan kelompok yang paling dominan, yaitu 18 orang atau 41,9%. Kelompok 31–40 tahun berjumlah 14 orang atau 32,6%, sedangkan kelompok 17–30 tahun berjumlah 10 orang atau 25,6%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan dalam sampel penelitian didominasi masyarakat usia dewasa.

Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan SERVQUAL

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian dalam skripsi menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut menjadi dasar penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka.

Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, penampilan petugas, ruang pelayanan, loket, papan informasi, serta peralatan yang digunakan. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat menilai fasilitas pelayanan telah cukup memadai untuk menunjang proses pelayanan administrasi kependudukan. Ketersediaan fasilitas fisik memberikan kenyamanan dan membantu masyarakat dalam mengikuti proses pelayanan.

Reliability (Keandalan)

Reliability menunjukkan kemampuan instansi memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas dinilai cukup mampu memproses dokumen, memberikan informasi mengenai persyaratan, dan menyelesaikan pelayanan sesuai ketentuan. Keandalan menjadi penting karena masyarakat membutuhkan kepastian bahwa dokumen diproses secara benar.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas membantu masyarakat serta merespons pertanyaan dan keluhan. Hasil penelitian menunjukkan daya tanggap petugas cukup baik. Petugas berupaya memberikan informasi dan membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan. Respons yang baik dapat mengurangi kebingungan dan membantu masyarakat menyelesaikan kebutuhan administratif.

Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, profesionalisme, dan kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat memberikan penilaian positif terhadap aspek jaminan. Pengetahuan petugas mengenai prosedur serta sikap sopan dan profesional membantu meningkatkan rasa percaya masyarakat.

Empathy (Empati)

Empathy menunjukkan perhatian personal terhadap pengguna layanan dan kemampuan memahami kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang memperhatikan kondisi

dan kesulitan pengguna dapat memberikan pengalaman yang lebih manusiawi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek perhatian dan kepedulian petugas merupakan bagian penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan terhadap instrumen kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hasil pengujian dalam skripsi menunjukkan seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Pada variabel kualitas pelayanan, nilai r hitung item berada pada rentang 0,448 sampai 0,727.

Tabel 3

Instrumen	Hasil	Kesimpulan
Kualitas pelayanan	r hitung seluruh item > r tabel	Valid
Kepuasan masyarakat	Seluruh item memenuhi kriteria validitas	Valid

Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,872 untuk kualitas pelayanan dan 0,784 untuk kepuasan masyarakat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang memadai sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Asumsi

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data atau residual memenuhi asumsi distribusi normal. Berdasarkan hasil yang tercantum dalam skripsi, pengujian Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi $0,182 > 0,05$. Dengan demikian, data dinyatakan berdistribusi normal.

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat bersifat linear. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi deviation from linearity sebesar $0,783 > 0,05$ dan F hitung 0,708 lebih kecil daripada F tabel 2,23. Hasil tersebut menunjukkan hubungan linear sehingga analisis regresi linear sederhana dapat dilakukan.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis menghasilkan persamaan $Y = 20,492 + 0,267X$.

Tabel 5

Komponen	Koefisien
Konstanta	20,492
Kualitas pelayanan (X)	0,267

Koefisien regresi sebesar 0,267 bernilai positif. Artinya, arah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Dalam model penelitian, peningkatan satu satuan kualitas pelayanan diikuti peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,267 satuan, dengan asumsi faktor lain berada di luar model.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Hasil Model Summary menunjukkan nilai R sebesar 0,597 dan R Square sebesar 0,356. Dengan demikian, kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 35,6%, sedangkan 64,4% variasi kepuasan dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 6

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,597	0,356	0,340	3,062

Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan publik secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis nol menyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan hipotesis alternatif menyatakan terdapat pengaruh signifikan.

Tabel 7

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	20,492	4,866	-	4,211	0,000
Kualitas pelayanan	0,267	0,057	0,597	4,701	0,000

Nilai t hitung sebesar 4,701 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,021. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Oleh karena itu, H₀ ditolak dan H₁ diterima. Kesimpulannya, kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini terlihat dari koefisien regresi yang bernilai positif dan hasil uji t yang signifikan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi kecenderungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Dimensi tangibles memberikan gambaran bahwa fasilitas fisik mempunyai peran dalam menciptakan pengalaman pelayanan. Ruang tunggu, loket, papan informasi, perangkat komputer, serta penampilan petugas merupakan aspek yang dapat diamati secara langsung. Fasilitas yang memadai membantu masyarakat menjalani proses pelayanan dengan lebih nyaman dan memberikan kesan bahwa instansi memiliki kesiapan dalam melaksanakan pelayanan.

Dimensi reliability berhubungan dengan kemampuan petugas menyelesaikan pelayanan secara tepat dan akurat. Bagi pengguna layanan administrasi kependudukan, ketepatan dokumen dan kejelasan persyaratan merupakan hal penting. Kesalahan atau ketidakjelasan dapat menyebabkan masyarakat harus mengulang proses sehingga

berpotensi menurunkan kepuasan. Karena itu, kemampuan petugas mengikuti prosedur secara konsisten menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan.

Responsiveness juga berperan karena masyarakat membutuhkan petugas yang siap membantu ketika menghadapi kesulitan. Kemampuan menjawab pertanyaan, memberikan informasi, dan membantu penyelesaian masalah membuat proses pelayanan lebih mudah dipahami. Respons yang cepat dapat mengurangi ketidakpastian dan membantu masyarakat menyelesaikan kebutuhan administratif dengan lebih efektif.

Assurance berkaitan dengan kepercayaan masyarakat kepada petugas dan instansi. Petugas yang kompeten, sopan, dan mampu menjelaskan prosedur dapat memberikan rasa aman selama pelayanan. Kepercayaan tersebut penting karena dokumen kependudukan merupakan dokumen administratif yang digunakan untuk berbagai kebutuhan masyarakat.

Empathy berkaitan dengan perhatian individual. Masyarakat datang dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman yang berbeda. Petugas yang memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, dan menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif. Empati juga menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak semata-mata berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi memperhatikan manusia sebagai pengguna layanan.

Hasil uji instrumen memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian memenuhi kriteria validitas. Pada variabel kualitas pelayanan, nilai r hitung item berada pada rentang 0,448 sampai 0,727. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa item-item yang digunakan memiliki keterkaitan dengan variabel yang diukur. Uji reliabilitas juga menunjukkan Cronbach's Alpha 0,872 untuk kualitas pelayanan dan 0,784 untuk kepuasan masyarakat sehingga instrumen dapat digunakan secara konsisten.

Hasil uji normalitas memperlihatkan nilai signifikansi $0,182 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas. Uji linearitas menghasilkan nilai deviation from linearity sebesar $0,783 > 0,05$ dengan F hitung $0,708 < F$ tabel 2,23. Dengan demikian, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat diperlakukan sebagai hubungan linear dalam analisis regresi.

Nilai R sebesar 0,597 menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam model penelitian. Sementara itu, R Square sebesar 0,356 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 35,6% terhadap variasi kepuasan masyarakat. Nilai ini sekaligus menunjukkan bahwa masih terdapat ruang penelitian untuk mengidentifikasi faktor lain yang memengaruhi kepuasan.

Temuan tersebut sejalan dengan arah penelitian terdahulu yang dicantumkan dalam skripsi. Rahmawati dan Gurning (2021) menekankan peran kualitas pelayanan dalam kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan, sementara Ningsih dan Subarsono (2020) menyoroti kejelasan prosedur, kompetensi petugas, dan keadilan akses. Kesamaan tersebut memperkuat bahwa aspek pelayanan yang dirasakan langsung masyarakat mempunyai posisi penting dalam membentuk evaluasi terhadap organisasi publik.

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka, hasil ini mempunyai implikasi praktis. Instansi perlu mempertahankan aspek pelayanan yang telah

dinilai baik sekaligus memperbaiki bagian yang masih dikeluhkan masyarakat. Kejelasan prosedur perlu diperkuat melalui informasi yang mudah dipahami, baik secara langsung maupun melalui media informasi yang tersedia. Kepastian waktu pelayanan juga penting agar masyarakat dapat memperkirakan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan urusan.

Perbaikan responsiveness dapat dilakukan dengan memastikan ketersediaan petugas pada titik pelayanan yang membutuhkan bantuan serta membangun mekanisme penanganan pertanyaan dan keluhan. Pada aspek assurance, peningkatan kompetensi dan konsistensi komunikasi petugas dapat membantu mempertahankan kepercayaan masyarakat. Pada aspek empathy, petugas perlu memberikan perhatian yang wajar kepada masyarakat dengan kebutuhan yang berbeda.

Dari sisi fasilitas, penyediaan ruang tunggu yang nyaman, papan informasi yang jelas, sistem antrian yang tertata, serta peralatan kerja yang mendukung dapat memperbaiki pengalaman pengguna. Perbaikan tersebut perlu dilakukan secara berkelanjutan karena persepsi masyarakat terhadap pelayanan dapat berubah seiring meningkatnya harapan dan kebutuhan.

Nilai kontribusi 35,6% juga menjadi temuan penting. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan kepuasan, tetapi peningkatan tersebut tidak sepenuhnya menjelaskan kepuasan masyarakat. Faktor lain dapat menjadi agenda penelitian berikutnya, tetapi penelitian ini secara spesifik hanya menguji kualitas pelayanan sebagai variabel independen. Karena itu, kesimpulan tidak boleh diperluas seolah-olah seluruh faktor kepuasan telah diteliti.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan komponen yang penting dalam membangun kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan. Hasil statistik yang signifikan memberikan dasar empiris bagi instansi untuk menjadikan kualitas pelayanan sebagai salah satu prioritas evaluasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka. Hasil regresi menghasilkan persamaan $Y = 20,492 + 0,267X$. Nilai R Square sebesar 0,356 atau 35,6% menunjukkan kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 64,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji t menunjukkan t hitung sebesar 4,701 lebih besar daripada t tabel 2,021 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan memiliki arah yang sejalan dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Berdasarkan kesimpulan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka disarankan mempertahankan fasilitas dan pelayanan yang telah berjalan baik serta meningkatkan kejelasan prosedur, ketepatan proses, kecepatan respons, kepastian pelayanan, keramahan, dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian selanjutnya dapat memasukkan variabel lain untuk menjelaskan 64,4% variasi kepuasan yang belum dijelaskan oleh model.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, T. 2023. "Public Service Satisfaction And Social Trust In Civic Institutions."
- Dafit, F. 2025. "Penggunaan Koefisien Determinasi Dalam Analisis Regresi." *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia (JPI)* 7(2):115–123.
- Jamaruddin, J. 2024. "Website Pace Mace Dan Kualitas Pelayanan Disdukcapil." Repository IPDN.
- Kusumasari, B., & Alamanda, D. T. 2022. "Public Service Transformation In Digital Bureaucracy Era." *Jurnal Ilmu Administrasi* 19(2):145–160.
- Ningsih, R., & Subarsono, A. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kependudukan." *Jurnal Administrasi Publik* 16(1):21–30.
- Nursifa, & Ekawati. 2024. [Sumber Sebagaimana Tercantum Dalam Skripsi].
- Putra, B. 2023. "Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Modern." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 14(1):25–36.
- Putri, R., & Santosa, B. 2021. "Pendekatan Kuantitatif Dalam Penelitian Sosial." *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial* 5(2):45–56.
- Rahmawati, I., & Gurning, S. P. 2021. "Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 5(1):58–70.
- Ramadhan, A., & Syafitri, L. 2021. "Penyusunan Instrumen Angket Dalam Penelitian Kuantitatif." *Jurnal Metode Penelitian Pendidikan* 6(1):23–34.
- Setiawan, B. 2017. [Sumber Sebagaimana Tercantum Dalam Skripsi].
- Sudrajat, A., & Setiawan. 2024. [Sumber Sebagaimana Tercantum Dalam Skripsi].
- Mana, & Munfarikhatin. 2024. [Sumber Sebagaimana Tercantum Dalam Skripsi].
- Ningrum, & Wicaksana. 2024. [Sumber Sebagaimana Tercantum Dalam Skripsi].
- Natsir. 2022. [Sumber Sebagaimana Tercantum Dalam Skripsi].
- United Nations. 2025. [Sumber Sebagaimana Tercantum Dalam Skripsi].
- OECD. 2025. [Sumber Sebagaimana Tercantum Dalam Skripsi].