

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROTE NDAO**

Eflin Susana Sanu, S.Si.,M.M

Fakultas Ekonomi Universitas Nusa Lontar Rote  
Provinsi Nusa Tenggara Timur, Negara Indonesia

Email : [susanaeflinsanu@gmail.com](mailto:susanaeflinsanu@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat, khususnya pada layanan administrasi kependudukan seperti penerbitan akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel berjumlah 30 responden yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item dinyatakan valid, sedangkan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,906 yang berarti instrumen sangat reliabel. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Uji F memperoleh nilai sebesar 164,932 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sedangkan uji t menghasilkan nilai 12,843 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,855 menunjukkan bahwa 85,5% variasi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 14,5% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan akta kelahiran di Kabupaten Rote Ndao.

***Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Akta Kelahiran***

**ABSTRACT**

Service quality is a key factor in creating community satisfaction, particularly in public administration services such as the issuance of birth certificates. This study aims to examine the influence of service quality on community satisfaction birth certificate at the Department of Population and Civil Registration of Rote Ndao Regency. This research employed a quantitative approach with an associative method. The sample consisted of 30 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire with a five-point Likert scale. Validity testing confirmed that all items were valid, while reliability testing produced a Cronbach's Alpha value of 0.906, indicating very high reliability. The findings revealed that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. The F-test result was 164.932 with a significance value of  $0.000 < 0.05$ , while the t-test yielded 12.843 with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) was 0.855, meaning that 85.5% of the variation in community satisfaction is influenced by service quality, while the remaining 14.5% is explained by other factors outside this study. In conclusion, improving service quality has a significant positive impact on community satisfaction in birth certificate services in Rote Ndao Regency.

***Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Birth Certificate***

## **PENDAHULUAN**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian penting dari organisasi yang berperan dalam mengelola aspek-aspek yang berhubungan dengan tenaga kerja. MSDM tidak hanya berfokus pada hal administratif seperti penggajian dan perekrutan, tetapi juga mencakup pengembangan potensi individu, peningkatan kinerja, pembentukan hubungan kerja yang sehat, serta penciptaan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. MSDM dapat dipahami sebagai suatu proses strategis dan sistematis yang dirancang untuk memastikan bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia yang tepat baik dari segi jumlah, kualitas, maupun penempatannya guna menunjang pencapaian tujuan jangka pendek dan jana panjang organisasi. Dalam praktiknya, MSDM menyelaraskan kebutuhan organisasi dengan potensi dan aspirasi individu, sehingga tercipta sinergi antara kepentingan institusi dan kesejahteraan karyawan oleh karena itu, MSDM menjadi fungsi manajerial yang tidak terpisahkan dari strategi organisasi, terutama di era kompetisi dan perubahan yang cepat, di mana kualitas sumber daya manusia menjadi penentu daya saing. Menurut Afandi, P. (2018:1), manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses sistematis yang terdiri dari serangkaian aktivitas untuk memperoleh, mengembangkan, memotivasi, dan mengevaluasi kinerja karyawan, agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Afandi menekankan bahwa MSDM tidak hanya berperan dalam aspek administratif, tetapi juga strategis dalam mengelola potensi manusia sebagai aset utama organisasi.

Menurut data BPS dalam "Rote Ndao dalam Angka 2024", dari total 151.564 anak usia 0–18 tahun, hanya 69.615 anak yang telah memiliki akta kelahiran, sedangkan 81.949 anak lainnya belum memiliki akta kelahiran. Artinya, sekitar 54% anak usia 0–18 tahun belum tercatat dalam sistem administrasi kependudukan secara resmi. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pelayanan pembuatan akta kelahiran masih rendah. Padahal melalui gerakan "Indonesia Sadar Adminduk (GISA)",

pemerintah menargetkan setiap anak memiliki akta kelahiran paling lambat pada usia 1 tahun.

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao? Berdasarkan perumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik, dengan menambahkan bukti empiris mengenai pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menggunakan model SERVQUAL.

### **2. Manfaat Praktis**

a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao  
Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

### **b. Bagi Pemerintah Daerah**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam penyusunan standar pelayanan minimal di bidang administrasi kependudukan, serta untuk menetapkan prioritas peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah Kabupaten Rote Ndao.

### **c. Bagi Masyarakat**

Masyarakat akan memperoleh pelayanan yang lebih baik melalui peningkatan mutu pelayanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mereka. Selain itu, masyarakat

juga dapat memahami hak-haknya sebagai pengguna layanan publik.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan pendekatan kuantitatif maupun pendekatan lainnya.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal (causal research). Penelitian kuantitatif kausal merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan pengolahan data berupa angka dan analisis menggunakan metode statistik.

Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.

### Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah desain kausal (causal research design). Desain kausal bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat, di mana variabel bebas (independent variable) memengaruhi variabel terikat (dependent variable).

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan (variabel X) diperkirakan menjadi penyebab yang memengaruhi kepuasan masyarakat (variabel Y). Oleh karena itu, desain penelitian diarahkan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Kerangka desain penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

$$X \rightarrow Y$$

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert 1–5 untuk mengukur kedua variabel. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode regresi linier sederhana guna mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

### Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

#### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah maupun sementara melakukan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao. Karena jumlah pemohon yang datang setiap hari bersifat fluktuatif dan tidak tetap, maka populasi dalam penelitian ini dikategorikan sebagai populasi tidak terbatas (infinite population).

#### Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian masyarakat yang sedang atau telah mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao, serta bersedia menjadi responden. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 30 orang.

Penentuan jumlah sampel ini mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya, serta telah memenuhi jumlah minimum untuk analisis statistik menggunakan uji korelasi Product Moment Pearson, yang mensyaratkan paling sedikit 30 responden (Hair et al., 2010).

#### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidental sampling atau sampel kebetulan, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan juga diluar lokasi yang memenuhi kriteria sebagai responden, yaitu:

1. Pernah mengurus akta kelahiran
2. Usia minimal 18 tahun
3. Bersedia mengisi kuesioner.
4. 30 orang masyarakat yang mengurus akta

**Identifikasi Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan dalam suatu penelitian. Berdasarkan judul dan tujuan penelitian, maka variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (Independent Variable)

Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao dalam pembuatan akta kelahiran, yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL:

- a) Tangibles (bukti fisik)
- b) Reliability (keandalan)
- c) Responsiveness (ketanggapan)
- d) Assurance (jaminan)
- e) Empathy (empati)

Variabel Terikat (Dependent Variable)

Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan puas masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diterima, diukur berdasarkan indikator Expectation Confirmation Theory (ECT):

- a) Expectation (harapan)
- b) Perceived Performance (kinerja yang dirasakan)
- c) Confirmation (konfirmasi/penyesuaian harapan dengan kenyataan)
- d) Satisfaction (kepuasan)

**Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel**

Definisi operasional variabel adalah penjelasan mengenai konsep variabel penelitian yang digunakan, indikator-indikatornya, serta cara pengukurannya sehingga dapat diobservasi secara empiris.

Definisi operasional variabel diperlukan untuk menjelaskan secara rinci bagaimana variabel-variabel dalam penelitian ini diukur dan diinterpretasikan dalam bentuk indikator yang dapat diamati. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu:

1. Variabel Independen (X): Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran

Kualitas pelayanan adalah persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao. Variabel ini diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu:

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Variabel Independen (X)

No	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Tangibles ( Bukti Fisik)	Ketersediaan fasilitas pelayanan, kebersihan ruang pelayanan, kelengkapan peralatan	Skala Likert 1-5
2	Reliability (Keandalan)	Ketepatan waktu pelayanan kejelasan prosedur, konsistensi pelayanan	Skala Likert 1-5
3	Responsivness (Daya Tanggap)	Kesigapan Petugas, kecepatan merespons permintaan, kemampuan menyelesaikan masalah	Skala Likert 1-5
4	Assurance (jaminan)	Sikap sopan petugas, kepercayaan terhadap kemampuan petugas, rasa aman selama pelayanan.	Skala Likert 1-5
5	Empathy (Empati)	Kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat	Skala Likert 1-5

2. Variabel Dependen (Y): Kepuasan Masyarakat

ECT awalnya dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1980), namun telah banyak dikembangkan oleh peneliti kontemporer untuk berbagai konteks, termasuk pelayanan publik dan kepuasan pelanggan digital.

Berikut adalah versi terbaru dan relevan yang bisa kamu gunakan dalam skripsi (2020 ke atas): ECT menurut Bhattacharjee (2020), Expectation-Confirmation Theory menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh sejauh mana harapan awal mereka

terhadap suatu layanan dikonfirmasi oleh pengalaman aktual, dan hal ini berdampak langsung terhadap keputusan melanjutkan penggunaan layanan tersebut. Empat komponen utama dalam ECT versi terbaru:

1. Initial Expectation - harapan awal sebelum menerima pelayanan.
2. Perceived Performance - persepsi terhadap kinerja pelayanan setelah digunakan.
3. Confirmation - sejauh mana realitas pelayanan mengkonfirmasi harapan awal.
4. Satisfaction - tingkat kepuasan sebagai hasil dari evaluasi kinerja terhadap harapan.

**Tabel 3. 2 Pengukuran Variabel Dependen (Y)**

No	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Initial Expectation	harapan awal sebelum menerima pelayanan.	Likert 1-5
2	Perceived Performance	persepsi terhadap kinerja pelayanan setelah digunakan.	Likert 1-5
3	Confirmation	sejauh mana realitas pelayanan mengkonfirmasi harapan awal.	Likert 1-5
4	Satisfaction	tingkat kepuasan sebagai hasil dari evaluasi kinerja terhadap harapan	Likert 1-5

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala pengukuran yang menyatakan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan.

Skala ini memungkinkan peneliti untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atau tidak

Rentang Rata-Rata	Skor	Kategori
4,21 – 5,00		Sangat Setuju / Sangat Baik
3,41 – 4,20		Setuju/Baik
2,61 – 3,40		Netral/Cukup
1,81 – 2,60		Tidak Setuju / Kurang Baik
1,00 – 1,80		Sangat Tidak Setuju / Sangat Buruk

**Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua metode utama, yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari responden, yaitu masyarakat Kabupaten Rote Ndao yang telah menerima pelayanan pembuatan akta kelahiran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner.

Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy), serta beberapa indikator kepuasan masyarakat berdasarkan Expectation Confirmation Theory.

Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan skala Likert 1–5, di mana responden diminta memberi penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Kuesioner terdiri dari dua bagian:

- 1) Bagian A: Data identitas responden (usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, Pekerjaan)
- 2) Bagian B: Pernyataan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

## 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan sumber tertulis lain yang relevan, seperti:

- 1) Laporan tahunan Disdukcapil Kabupaten Rote Ndao sumber (BPS Rote Ndao)
- 2) Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan administrasi kependudukan
- 3) Penelitian terdahulu dan literatur ilmiah (buku, jurnal, artikel) yang mendukung pembahasan teori dan analisis.

## Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan bantuan Microsoft Excel dan program

SPSS versi 2025. Tahapan analisis data meliputi:

### 1. Statistik Deskriptif

Untuk menggambarkan karakteristik responden dan deskripsi jawaban tiap variabel. Menggunakan distribusi frekuensi, persentase dan nilai rata-rata (mean).

### 2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian (kuesioner) mampu mengukur variabel yang dimaksud dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara skor item (X) dan skor item total (Y)

X = Skor responden untuk suatu item

Y = skor total responden (jumlah seluruh item)

n = jumlah responden

$\sum XY$  = jumlah hasil perkalian antara X dan Y

$\sum X$  = jumlah skor item

$\sum Y$  = jumlah skor total

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat skor total

Kriteria: Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dengan rumus:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$\alpha$  = nilai reliabilitas (Cronbach's Alpha)

$\kappa$  = jumlah item pernyataan  
 $\sigma_i^2$  = varians masing-masing item  
 $\sigma_t^2$  = varians total (skor total seluruh item)  
 Kriteria: Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana  
 Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)

Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

$Y$  = kepuasan masyarakat (variabel dependen)

$X$  = kualitas pelayanan (variabel independen)

$a$  = nilai konstanta, yaitu jika nilai X atau Y = 0

$b$  = koefisien regresi yang menunjukkan besarnya perubahan Y jika X naik 1 satuan.

$e$  = Error

Untuk mendukung analisis regresi linier sederhana dilakukan beberapa uji, yaitu:

1. Uji t (parsial)  
 Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Kriteria pengujian: jika nilai signifikansi < 0,05 maka hipotesis diterima.
2. Uji F (simultan)  
 Pada regresi sederhana, uji F pada dasarnya sama dengan uji t, yaitu untuk melihat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan. Kriteria pengujian: jika nilai signifikansi < 0,05 maka hipotesis diterima.
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang semakin mendekati 1 menunjukkan pengaruh variabel independen yang semakin kuat terhadap variabel dependen.

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Statistik Deskriptif Variabel X Kualitas Pelayanan

Pada indikator X1, diperoleh rata-rata skor sebesar 12,23 dengan standar deviasi 2,674, nilai minimum 9 dan maksimum 19, sehingga memiliki rentang 10. Indikator X2 memiliki rata-rata 9,03 dengan standar deviasi 2,356, nilai terendah 6 dan tertinggi 15, dengan rentang 9. Selanjutnya, indikator X3 menunjukkan rata-rata 6,67 dengan standar deviasi 1,647, nilai minimum 3 dan maksimum 10, serta rentang 7. Pada indikator X4, nilai rata-rata yang diperoleh adalah 6,33 dengan standar deviasi 1,398, nilai terendah 4 dan tertinggi 10, dengan rentang 6. Indikator X5 memiliki rata-rata 10,50 dengan standar deviasi 1,776, nilai minimum 8 dan maksimum 14, dengan rentang 6.

Secara keseluruhan, variabel **Kualitas Pelayanan** yang merupakan gabungan dari kelima indikator tersebut memiliki rata-rata **44,77** dengan standar deviasi **8,419**. Nilai terendah adalah **34**, sedangkan nilai tertinggi mencapai **65**, sehingga rentang nilai sebesar **31**.

### Analisis Statistik Deskriptif Variabel Y Kepuasan Masyarakat

Pada indikator Y1, diperoleh nilai rata-rata sebesar 9,30 dengan standar deviasi 2,184. Skor terendah yang diberikan responden adalah 7, sedangkan skor tertinggi mencapai 15, sehingga memiliki rentang nilai 8. Indikator Y2 memiliki rata-rata 13,10 dengan standar deviasi 2,578. Nilai minimum adalah 10

dan maksimum 20, dengan rentang 10. Selanjutnya, indikator Y3 menunjukkan rata-rata sebesar 13,10 dengan standar deviasi 2,578, nilai minimum 10, maksimum 20, dan rentang 10. Pada indikator Y4, diperoleh rata-rata 9,77 dengan standar deviasi 2,128, nilai terendah 7 dan tertinggi 14, sehingga rentang nilai 7.

Secara keseluruhan, variabel Kepuasan Masyarakat yang merupakan gabungan dari keempat indikator tersebut memiliki rata-rata 41,07 dengan standar deviasi 7,799. Nilai minimum yang diperoleh responden adalah 34, sedangkan nilai maksimum mencapai 61, dengan rentang nilai sebesar 27.

#### Uji Validitas dan Reliability

Secara keseluruhan pada **Item-Total Statistics** nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted  $> R_{tabel} = 0.374$  artinya seluruh item X dikatakan valid. Sedangkan pada **Reliability Statistics** nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items  $= 0.914 > R_{tabel} = 0.374$  artinya secara keseluruhan reliable.

#### Regresi Linear Sederhana

1. **Hipotesis Uji F**  
H0: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.  
H1: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Karena nilai **F hitung (164,932)  $>>$  F tabel** dan **Sig. 0,000  $<$  0,05**, maka **H0 ditolak** dan **H1 diterima**.
3. Artinya, secara simultan model regresi yang dibangun **signifikan**. Dengan kata lain, **kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat**. Berdasarkan hasil uji ANOVA diperoleh nilai **F hitung sebesar**

**164,932** dengan nilai signifikansi **0,000  $<$  0,05**. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat **terbukti** dan dapat diterima.

#### Uji Parsial

1. **Hipotesis**  
H0: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.  
H1: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Dengan **t hitung = 12,843  $>>$  t tabel (df = 28,  $\alpha = 0,05 \approx 2,048$ )** dan **Sig. = 0,000  $<$  0,05**, maka **H0 ditolak** dan **H1 diterima**.
3. Artinya, secara parsial variabel **kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat**.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel Coefficients, diperoleh nilai **t hitung sebesar 12,843** lebih besar dari **t tabel 2,048** dengan nilai signifikansi **0,000  $<$  0,05**. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis penelitian dapat diterima.

#### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Secara keseluruhan pada Item-Total Statistics nilai Corrected Item-Total Correlation  $>$   $R_{tabel} = 0.374$  artinya seluruh item Y dikatakan valid. Sedangkan pada Reliability Statistics nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items  $= 0.918 >$   $R_{tabel} = 0.374$  artinya secara keseluruhan reliable, Corrected Item-Total Correlation  $>$   $R_{tabel} = 0.374$  artinya seluruh item Y dikatakan valid. Sedangkan pada Reliability Statistics nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items  $= 0.918 >$   $R_{tabel} = 0.374$  artinya secara keseluruhan reliable.
2. Uji Simultan (F-test) Hasil uji ANOVA diperoleh nilai F hitung  $= 164,932$  dengan Sig.  $0,000 < 0,05$ , yang berarti model regresi signifikan. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.
3. Uji Parsial (t-test) Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung  $= 12,843 >$  t tabel  $2,048$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi sebesar  $0,857$  mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar  $0,857$  satuan.
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Hasil analisis menunjukkan nilai  $R^2 = 0,855$  atau  $85,5\%$ , yang berarti kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh

kualitas pelayanan. Sementara itu, sisanya  $14,5\%$  dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti faktor budaya organisasi, kepribadian aparat, sistem birokrasi, maupun sarana prasarana pelayanan.

5. Analisis Teoritis dan Empiris Hasil penelitian ini mendukung teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori Expectation Confirmation Theory (ECT) yang menekankan bahwa kepuasan timbul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Secara empiris, hasil ini konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat, positif, dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Rote Ndao. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa **kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat**, dengan nilai **F hitung = 164,932** dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
2. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa **kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat**, dengan nilai **t hitung = 12,843 > t tabel 2,048** dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
3. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar **0,855** atau 85,5%, yang berarti bahwa kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 14,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat, positif, dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. **Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao**
  - 1) Perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek kecepatan, ketepatan, serta keramahan pegawai agar kepuasan masyarakat semakin optimal.
  - 2) Memperbaiki dan menambah sarana prasarana pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian

elektronik, serta akses layanan online.

- 3) Memberikan sosialisasi yang jelas terkait prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran agar masyarakat memperoleh informasi yang akurat.

## **2. Bagi Masyarakat**

- 1) Diharapkan dapat lebih memahami prosedur pelayanan administrasi kependudukan agar proses pelayanan berjalan lancar.
- 2) Memberikan masukan atau kritik yang membangun kepada instansi pelayanan apabila terdapat kendala, sehingga menjadi bahan evaluasi perbaikan.

## **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- 1) Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan satu variabel independen. Peneliti berikutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti sarana prasarana, kompetensi pegawai, atau sistem birokrasi.
- 2) Disarankan juga menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan metode penelitian yang berbeda, misalnya mix-method, agar hasil penelitian lebih komprehensif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep, dan Indikator. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.). London: Kogan Page.
- Astuti, M. N. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam

- Organisasi Publik.  
Yogyakarta: Deepublish.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Rote Ndao. (2023). Kabupaten Rote Ndao dalam angka 2023. BPS Kabupaten Rote Ndao.
- Badan Pusat Statistik. 2020. Rote Ndao Dalam Angka 2020. Ba'a: BPS Kabupaten Rote Ndao.
- Badan Pusat Statistik. 2021. Rote Ndao Dalam Angka 2021. Ba'a: BPS Kabupaten Rote Ndao.
- Badan Pusat Statistik. 2022. Rote Ndao Dalam Angka 2022. Ba'a: BPS Kabupaten Rote Ndao.
- Badan Pusat Statistik. 2023. Rote Ndao Dalam Angka 2023. Ba'a: BPS Kabupaten Rote Ndao.
- Badan Pusat Statistik. 2024. Rote Ndao Dalam Angka 2024. Ba'a: BPS Kabupaten Rote Ndao.
- DeCenzo, D. A., Robbins, S. P., & Verhulst, S. L. (2021). *Fundamentals of Human Resource Management* (13th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao. 2023. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2023. Ba'a: Disdukcapil Kabupaten Rote Ndao.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao. 2024. Data Jumlah Pemohon dan Penerbitan Akta Kelahiran Tahun 2020–2024. Dokumen Internal.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao. 2023. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Akta Kelahiran. Ba'a: Disdukcapil Kabupaten Rote Ndao.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian PAN dan RB. (2007). *Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah*. Kementerian PAN dan RB RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2021). *Human Resource Management* (15th ed.). Boston: Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- 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.

Sedarmayanti. (2011). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Refika Aditama.

Snell, S. A., & Bohlander, G. W. (2020). Managing Human Resources (18th ed.). Boston: Cengage Learning.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono (2023). Metode penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif. Alfabeta

Tjiptono, F. (2011). Service management: Mewujudkan layanan prima. Andi.

Tjiptono, F. (2001). Manajemen jasa. Andi.