



Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

Volume 16 Nomor 1 Tahun 2026: 31 – 42

<http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA>

DOI: 10.33592/jiia.v16i1.8454

p-ISSN 2477-5088

e-ISSN 2 716-2621

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

The Impact of Service Quality on Public Satisfaction with Population Administration Services: A Case of Ambon City Disdukcapil

¹Muhammad Khuzaini Abdillah; ²Normawati; ³Iriane Sosiawaty Ponto

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Pattimura, Kota Ambon

Email: ahmadkhuzainiabdillah@gmail.com

(Diterima: 06-Juni-2026; Ditelaah: 06-Juni-2026; Disetujui: 15-Juli-2026)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Ambon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi langsung, dan dokumentasi terkait pelayanan administrasi kependudukan. Analisis dilakukan menggunakan regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan persamaan regresi $Y = 12,644 + 1,285X$ dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,842. Hal ini berarti 84,2% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 15,8% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Temuan observasi menunjukkan adanya kelemahan pada ketepatan data, disiplin waktu, serta sikap petugas, yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat meskipun secara umum tingkat kepuasan tinggi. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada prosedur administratif, tetapi juga pada profesionalisme, responsivitas, dan orientasi pelayanan petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: administrasi kependudukan, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat

Muhammad Khuzaini Abdillah; Normawati; Iriane Sosiawaty Ponto (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on public satisfaction in population administration document services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Ambon City. This study employed a quantitative associative approach. Data were collected through questionnaires, direct observation, and documentation related to population administration services. The data were analyzed using simple linear regression, t-test, and coefficient of determination. The findings show that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction, with the regression equation $Y = 12.644 + 1.285X$ and a coefficient of determination (R^2) of 0.842. This means that 84.2% of the variation in public satisfaction can be explained by service quality, while the remaining 15.8% is influenced by other factors outside the research model. Field observations indicate weaknesses in data accuracy, time discipline, and officer attitude. Therefore, improving service quality requires not only administrative procedures, but also stronger professionalism, responsiveness, and citizen-oriented service behavior.

Keywords: *population administration, service quality, public satisfaction*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pilar utama dalam tata kelola pemerintahan modern, karena menjadi wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara (Wisudawati et al., 2023). Dalam konteks administrasi publik kontemporer, keberhasilan pelayanan publik tidak lagi diukur hanya dari kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Urahmah & Andri, 2023). Kepuasan masyarakat merupakan cerminan penilaian publik terhadap kinerja pemerintah dan menjadi indikator penting dalam membangun kepercayaan serta legitimasi institusi publik (Suprianto, 2023).

Di Indonesia, sebagai negara berkembang, peningkatan kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas menjadi bagian dari agenda reformasi birokrasi (Sulistiyowati et al., 2022). Pemerintah menargetkan tercapainya pelayanan publik berkelas dunia pada tahun 2025 dengan menekankan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur kinerja pelayanan (Sakir, 2024). Pelayanan publik yang unggul tidak lagi dipandang sebagai pilihan, melainkan kewajiban yang melekat dalam tugas aparatur negara demi mendorong kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan (Riyanto & Satinah, 2023).

Kepuasan masyarakat muncul sebagai respons evaluatif ketika masyarakat membandingkan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima (Ponto et al., 2024). Kepuasan ini menjadi *outcome* utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena mencerminkan pengalaman langsung masyarakat selama proses pelayanan berlangsung (Naibaho, 2023). Ketika masyarakat merasa puas, kepercayaan terhadap lembaga pelayanan publik meningkat, sedangkan ketidakpuasan menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja pemerintah. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh Muhammad Khuzaini Abdillah; Normawati; Iriane Sosiawaty Ponto (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

kualitas pelayanan yang diberikan (Monica & Marlius, 2023). Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi publik dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan hak masyarakat secara tepat waktu, akurat, dan profesional. Dimensi kualitas pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang menjadi tolok ukur dalam menilai baik buruknya sebuah layanan (Maulidiah et al., 2023).

Dalam bidang administrasi kependudukan, kepuasan masyarakat memiliki posisi krusial karena pelayanan yang diberikan berkaitan langsung dengan hak sipil dan akses terhadap pelayanan publik lainnya (Junaidi, 2025). Dokumen seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen identitas lainnya menjadi syarat wajib untuk memperoleh akses pendidikan, kesehatan, pekerjaan, hingga perlindungan hukum (Ismiyati, 2023). Oleh karena itu, pengalaman masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sangat menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap kinerja pemerintah. Kualitas pelayanan publik bukan hanya sekadar prosedur, melainkan juga mencakup interaksi antar manusia, kenyamanan lingkungan, dan efisiensi waktu, yang semuanya menjadi satu kesatuan sistem layanan yang dinamis dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Hamim et al., 2024).

Di Kota Ambon, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan menjadi isu penting dalam agenda reformasi birokrasi daerah. Namun, dalam kurun waktu 2020–2025, berbagai tantangan masih dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Salah satu indikator adanya persoalan dalam pelayanan terlihat dari turunnya cakupan perekaman dan penerbitan KTP elektronik secara drastis, dari lebih dari 200 ribu dokumen pada tahun 2020 menjadi sekitar 28 ribu dokumen pada tahun 2022. Penurunan ini tidak hanya berdampak pada capaian kinerja, tetapi juga menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima. Kondisi ini diperparah oleh laporan masyarakat mengenai lamanya antrean, kerumitan birokrasi, serta keluhan terkait kurangnya ketersediaan fasilitas dan petugas yang responsif.

Meski terdapat upaya perbaikan, seperti peluncuran program pelayanan jemput bola ke desa-desa dan sekolah-sekolah, serta layanan berbasis WhatsApp selama pandemi COVID-19, tingkat kepuasan masyarakat belum sepenuhnya membaik. Banyak warga hanya mengurus dokumen kependudukan dalam kondisi mendesak, misalnya untuk keperluan pemilu atau bantuan sosial, yang menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan sebelumnya belum memberikan rasa puas dan nyaman. Pelaksanaan layanan jemput bola juga terkendala oleh keterbatasan peralatan, kapasitas sumber daya manusia, dan anggaran operasional. Bahkan pada tahun 2021, Sekretaris Kota Ambon menilai bahwa pelayanan Disdukcapil belum layak dan membutuhkan perbaikan menyeluruh terhadap fasilitas dan sistem layanan.

Program pelayanan publik yang dicanangkan oleh Disdukcapil Kota Ambon telah beberapa kali mendapat sorotan dari lembaga pengawasan eksternal. Ombudsman membuka gerai pengaduan langsung di kantor Disdukcapil untuk menerima keluhan masyarakat terkait prosedur yang tidak jelas dan dugaan maladministrasi. Keluhan yang muncul berkisar pada keterlambatan pencetakan

dokumen, ketidakjelasan informasi prosedural, serta tidak adanya sistem antrean digital yang efisien. Kondisi ini menunjukkan bahwa meski pelayanan publik telah dilakukan, pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat belum sepenuhnya optimal.

Di sisi positif, Disdukcapil Kota Ambon mulai melakukan langkah-langkah pembenahan yang patut diapresiasi. Salah satunya adalah diraihnya Penghargaan Pelayanan Berbasis HAM dari Kementerian Hukum dan HAM pada tahun 2022. Penghargaan ini diberikan sebagai bentuk pengakuan atas upaya pemerintah kota dalam menyediakan layanan publik yang inklusif dan adil. Meski demikian, penghargaan tersebut belum sepenuhnya menghilangkan keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi berbasis kepuasan masyarakat tetap diperlukan.

Pada awal 2025, Disdukcapil Ambon melaporkan pencetakan sekitar 95 persen KTP-el dari total penduduk Kota Ambon. Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan capaian kinerja pelayanan dalam periode tertentu. Namun, capaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang stabil, karena sebelumnya terjadi fluktuasi yang tajam. Penurunan drastis antara tahun 2020 dan 2022 tetap menjadi indikator adanya hambatan signifikan dalam kontinuitas dan pemerataan layanan. Kualitas pelayanan harus dilihat tidak hanya dari pencapaian angka akhir, tetapi juga dari konsistensi serta keberlanjutan pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Selain aspek teknis, dimensi pelayanan yang bersifat humanistik juga sangat memengaruhi kepuasan masyarakat. Banyak warga menyatakan bahwa pelayanan di Disdukcapil Kota Ambon masih kurang dalam hal keramahan, kecepatan merespons keluhan, dan kejelasan informasi dari petugas. Salah satu kesenjangan pelayanan yang sering terjadi adalah ketika penyelenggara memiliki persepsi keliru tentang apa yang penting bagi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat bergantung pada kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan, sejalan dengan dimensi empati dalam teori kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi, pengalaman empiris masyarakat menunjukkan masih banyak persoalan terkait kepuasan pelayanan di Disdukcapil Kota Ambon. Data ulasan masyarakat melalui platform daring menunjukkan adanya keluhan mengenai lamanya waktu pelayanan, ketidakjelasan sistem antrean, perlakuan yang dianggap tidak adil, dan sikap petugas yang kurang ramah. Temuan lapangan juga mengungkap adanya kesalahan data pada dokumen yang diterbitkan, sikap petugas yang kurang humanis, serta ketidaksesuaian antara jam pelayanan dan praktik di lapangan. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan masih menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Secara normatif, pelayanan publik di Disdukcapil Kota Ambon berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar

Pelayanan, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pada tingkat daerah, penyelenggaraan pelayanan kependudukan juga berkaitan dengan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 8 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Ambon, Peraturan Walikota Ambon Nomor 18 Tahun 2018 tentang Daftar Inovasi Pelayanan Publik di Lingkup Pemerintah Kota Ambon, serta Keputusan Kepala Disdukcapil Kota Ambon Nomor 02 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik. Dengan dasar hukum tersebut, kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya menjadi persoalan teknis, tetapi juga kewajiban hukum dan etika birokrasi untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, transparan, tidak diskriminatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Wisudawati et al. (2023) menemukan bahwa analisis kepuasan pada pelayanan administrasi kependudukan perlu memperhatikan kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan. Sulistiyowati et al. (2022) menegaskan bahwa pelayanan pencatatan sipil yang lambat dan kurang informatif dapat menurunkan kepuasan publik. Arlan dan Aida (2023), Amrulloh (2022), serta Urahmah dan Andri (2023) juga membuktikan bahwa keandalan petugas, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan kualitas interaksi langsung menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks Ambon, Rahmad (2023) menunjukkan bahwa pelayanan terintegrasi Disdukcapil masih menghadapi kendala prosedural dan sumber daya. Namun, sebagian besar studi tersebut belum secara spesifik menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Ambon dengan data kuantitatif berbasis responden pengguna layanan aktual.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, novelty penelitian ini terletak pada pengujian empiris kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks administrasi kependudukan Kota Ambon dengan memadukan hasil survei kuantitatif, observasi lapangan, dan konteks regulasi pelayanan daerah. Urgensinya semakin kuat karena dokumen kependudukan menjadi prasyarat utama bagi warga untuk mengakses pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, pekerjaan, pemilu, serta perlindungan hukum. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji hubungan statistik antarkonsep, tetapi juga memberikan dasar evaluasi praktis bagi perbaikan mutu layanan Disdukcapil Kota Ambon. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon."

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara dua variabel atau lebih (Fawaiz, 2024). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini

Muhammad Khuzaini Abdillah; Normawati; Iriane Sosiawaty Ponto (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

berfokus pada pengukuran variabel secara numerik serta pengujian hipotesis melalui analisis statistik. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif asosiatif digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Ambon.

Lokasi penelitian berada di Disdukcapil Kota Ambon, yang dipilih karena merupakan instansi pelayanan publik strategis dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Instansi ini juga menjadi tempat masyarakat paling sering mengurus dokumen kependudukan, sehingga fenomena pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat dapat diamati secara langsung. Dengan demikian, lokasi ini dinilai representatif untuk menilai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Instrumen penelitian disusun berdasarkan model *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Variabel kualitas pelayanan (X) diukur melalui indikator: ketersediaan ruang tunggu dan fasilitas layanan, kejelasan alur pelayanan, ketepatan informasi, ketelitian data dokumen, kecepatan respons petugas, kemampuan petugas memberi penjelasan, kepastian waktu layanan, keramahan, serta perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Variabel kepuasan masyarakat (Y) disusun berdasarkan teori kepuasan dan paradigma diskonfirmasi ekspektasi, yang menilai kepuasan sebagai hasil perbandingan antara harapan masyarakat dan pengalaman layanan yang diterima. Indikator kepuasan masyarakat mencakup kesesuaian pelayanan dengan harapan, kemudahan prosedur, kecepatan penyelesaian, ketepatan hasil dokumen, kenyamanan selama proses pelayanan, keadilan perlakuan, kepercayaan terhadap petugas, dan kesediaan menggunakan kembali layanan Disdukcapil. Kuesioner menggunakan skala *Likert* lima tingkat dan dibagikan secara *offline* dan *online* kepada responden yang pernah menggunakan layanan administrasi kependudukan.

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang mengurus KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian di Disdukcapil Kota Ambon selama periode Juni hingga November, dengan jumlah populasi 49.783 orang. Sampel ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* dan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 7%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 203 responden yang merupakan pengguna aktif layanan. Sumber data terdiri dari data primer, yang diperoleh langsung melalui kuesioner dan observasi, serta data sekunder dari laporan resmi, literatur, peraturan perundang-undangan, publikasi instansi, dan ulasan masyarakat secara daring (Arlan & Aida, 2023). Data dianalisis menggunakan *IBM SPSS Statistics* versi 31.0. Analisis dimulai dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen dengan *Pearson Product Moment* dan *Cronbach's Alpha* untuk memastikan data dapat dipercaya. Selanjutnya dilakukan uji prasyarat analisis termasuk uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov*, histogram, dan *scatterplot*. Pengujian hipotesis menggunakan

regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, uji t untuk signifikansi pengaruh variabel independen, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kontribusi kualitas pelayanan terhadap variasi kepuasan masyarakat (Arlan & Aida, 2023).

C. HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengelolaan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Ambon diperoleh melalui berbagai uji statistik. Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Analisis ini bertujuan untuk membentuk persamaan regresi serta melihat hubungan fungsional antara variabel independen dan variabel dependen berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari 203 responden. Hasil pengolahan data disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien	Standar Error	t Hitung	Sig.
Konstanta	12,644	0,512	24,688	0,000
Kualitas Pelayanan (X)	1,285	0,038	34,004	0,000

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai konstanta sebesar 12,644 menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan dianggap nol, kepuasan masyarakat tetap berada pada angka 12,644. Hal ini menggambarkan adanya tingkat kepuasan dasar yang terbentuk di luar pengaruh langsung kualitas pelayanan. Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan sebesar 1,285 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan diikuti peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 1,285 satuan, dengan asumsi faktor lain konstan. Koefisien positif ini menandakan adanya hubungan searah antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Persamaan regresi linear sederhana yang terbentuk adalah $Y = 12,644 + 1,285X$, yang menunjukkan kontribusi langsung kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat.

Uji t dilakukan untuk menilai pengaruh variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2
Hasil Uji T

Variabel	t Hitung	Sig.
Kualitas Pelayanan (X)	34,004	<0,001

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2025

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 34,004 dengan tingkat signifikansi <0,001. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menguatkan hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Hasilnya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3
Koefisien Determinasi (R^2)

R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of Estimate
0,918	0,842	0,841	12,257

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2025

Nilai R sebesar 0,918 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Nilai R^2 sebesar 0,842 berarti 84,2% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 15,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Adjusted R^2 sebesar 0,841 menegaskan stabilitas model regresi, dan *Standard Error of Estimate* sebesar 12,257 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi yang relatif rendah, sehingga model dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan masyarakat secara akurat.

Secara keseluruhan, hasil uji statistik mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Ambon. Persamaan regresi yang terbentuk, uji t, dan nilai R^2 menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan, di mana peningkatan kualitas pelayanan secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat.

Diskusi

Pembahasan penelitian ini mengkaji hasil uji statistik dengan mengaitkannya pada realitas empiris pelayanan Disdukcapil Kota Ambon, teori kualitas pelayanan, teori kepuasan, dan patologi birokrasi. Persamaan regresi $Y = 12,644 + 1,285X$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan diikuti kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 1,285 satuan. Secara substantif, angka ini memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat sangat peka terhadap perubahan kualitas layanan. Artinya, perbaikan kecil pada kejelasan informasi, ketepatan waktu, ketelitian dokumen, dan sikap petugas dapat memberi dampak langsung terhadap pengalaman masyarakat dalam mengurus KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, maupun Akta Kematian.

Hasil uji t dengan nilai t hitung 34,004 dan signifikansi $<0,001$ memperkuat bahwa kualitas pelayanan bukan faktor pelengkap, melainkan faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat. Temuan ini relevan dengan kondisi empiris di Disdukcapil Kota Ambon, karena keluhan masyarakat lebih banyak berkaitan dengan aspek kualitas layanan sehari-hari, seperti lamanya antrean, ketidakjelasan informasi prosedur, kesalahan penulisan data pada dokumen, keterlambatan petugas di loket, dan respons petugas yang belum selalu ramah. Dengan demikian, nilai statistik yang tinggi tidak boleh dibaca sebagai tanda bahwa seluruh pelayanan telah ideal, tetapi sebagai bukti bahwa kualitas pelayanan merupakan

Muhammad Khuzaini Abdillah; Normawati; Iriane Sosiawaty Ponto (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

titik intervensi paling strategis untuk meningkatkan kepuasan publik.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,842 menunjukkan bahwa 84,2% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Angka ini sangat kuat dan mengindikasikan bahwa pengalaman masyarakat di loket layanan, ruang tunggu, kanal informasi, serta proses verifikasi dokumen memiliki pengaruh dominan terhadap persepsi kepuasan. Sisa 15,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti kondisi pribadi pemohon, kebutuhan mendesak terhadap dokumen, ketersediaan jaringan, kebijakan pusat, kapasitas anggaran, dan persepsi masyarakat terhadap birokrasi secara umum.

Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan model *SERVQUAL*. Dimensi *tangibles* tampak pada kelayakan fasilitas fisik, ketersediaan ruang tunggu, informasi layanan, dan perangkat pendukung. Dimensi *reliability* berkaitan dengan ketepatan data dan konsistensi waktu penyelesaian dokumen. Dimensi *responsiveness* terlihat dari kecepatan petugas merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat. Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas memberi kepastian prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu layanan. Sementara itu, dimensi *empathy* tercermin dari keramahan, kesabaran, dan perhatian petugas terhadap kondisi masyarakat yang berbeda-beda. Temuan observasi menunjukkan bahwa kelemahan paling menonjol berada pada *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*, terutama ketika terjadi kesalahan data, keterlambatan pelayanan, dan komunikasi petugas yang kurang humanis.

Temuan penelitian juga dapat dijelaskan melalui *Expectation-Disconfirmation Theory* dari Oliver. Kepuasan masyarakat terbentuk ketika kinerja pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan. Sebaliknya, apabila masyarakat datang dengan harapan pelayanan cepat dan jelas, tetapi menghadapi antrean panjang, informasi yang berubah-ubah, atau dokumen yang harus diperbaiki kembali, maka muncul diskonfirmasi negatif yang menurunkan kepuasan. Hal ini menjelaskan mengapa capaian administratif seperti tingginya pencetakan KTP-el belum otomatis menghasilkan kepuasan yang stabil apabila pengalaman pelayanan harian masih menyisakan ketidakpastian.

Dari perspektif patologi birokrasi, kelemahan pelayanan di Disdukcapil Kota Ambon dapat dibaca sebagai gejala birokrasi yang belum sepenuhnya berorientasi pada warga. Keterlambatan pelayanan, prosedur yang terasa berbelit, kurangnya informasi yang mudah dipahami, dan sikap petugas yang kurang responsif menunjukkan adanya kecenderungan *red tape*, *proceduralism*, dan *responsiveness deficit*. Ponto et al. (2024) menekankan bahwa pencegahan patologi birokrasi membutuhkan penerapan *good government* melalui transparansi, akuntabilitas, disiplin aparatur, serta pengawasan pelayanan. Dengan demikian, perbaikan kualitas pelayanan tidak cukup dilakukan melalui penyediaan aplikasi atau loket, tetapi harus menyentuh budaya kerja, etika pelayanan, dan mekanisme pengendalian mutu.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Amrulloh (2022) menunjukkan pentingnya survei kepuasan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki. Arlan dan Aida (2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik meningkatkan kepuasan masyarakat. Urahmah dan Andri (2023) juga menunjukkan bahwa kejelasan prosedur dan kemampuan petugas menjadi aspek penting dalam pelayanan dokumen. Dalam konteks pelayanan berbasis teknologi, Hamim et al. (2024) dan Sakir (2024)

menekankan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan mutu pelayanan publik apabila diikuti kesiapan aparatur dan sistem kerja yang konsisten.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa Disdukcapil Kota Ambon perlu memprioritaskan perbaikan pada indikator yang masih lemah, yaitu ketelitian data, disiplin waktu, kejelasan informasi, dan sikap petugas. Kepala Disdukcapil perlu memastikan adanya standar waktu layanan yang terukur, mekanisme pemeriksaan ulang dokumen sebelum diserahkan, pelatihan etika layanan bagi petugas *front office*, sistem antrean yang lebih tertib, kanal pengaduan yang mudah dipantau, serta evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala. Dengan cara ini, kualitas pelayanan tidak hanya meningkat secara administratif, tetapi juga dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengalaman layanan yang lebih pasti, adil, dan manusiawi.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengelolaan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Ambon. Hasil regresi menunjukkan persamaan $Y = 12,644 + 1,285X$, sedangkan uji t menghasilkan nilai t hitung 34,004 dengan signifikansi $<0,001$. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,842 menunjukkan bahwa 84,2% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, semakin tinggi pula kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Meskipun pengaruh kualitas pelayanan tergolong sangat kuat, temuan observasi menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan pada beberapa indikator pelayanan, terutama ketelitian data dokumen, kedisiplinan waktu pelayanan, kejelasan informasi, respons petugas terhadap keluhan, dan sikap humanis petugas dalam melayani masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh terselesaikannya dokumen, tetapi juga oleh proses pelayanan yang cepat, jelas, akurat, adil, dan menghargai pengguna layanan.

Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi praktis bagi Kepala Disdukcapil Kota Ambon adalah: pertama, memperkuat standar operasional pelayanan melalui penetapan standar waktu layanan yang terukur untuk setiap jenis dokumen; kedua, menerapkan *quality control* berlapis terhadap data sebelum dokumen diserahkan kepada masyarakat; ketiga, memperbaiki sistem antrean dan informasi layanan agar masyarakat memperoleh kepastian prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian; keempat, memberikan pelatihan berkala kepada petugas *front office* mengenai etika pelayanan, komunikasi publik, dan penanganan keluhan; kelima, mengaktifkan kanal pengaduan dan evaluasi kepuasan masyarakat secara periodik sebagai dasar perbaikan layanan; dan keenam, memperkuat layanan jemput bola dengan dukungan peralatan, jaringan, dan sumber daya manusia yang memadai.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan regresi linear sederhana yang hanya menguji satu variabel independen, yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini juga menggunakan teknik *accidental sampling* sehingga hasilnya menggambarkan pengguna layanan yang berhasil dijangkau pada periode penelitian, bukan seluruh karakter masyarakat Kota Ambon. Selain itu, data kepuasan diperoleh melalui persepsi responden

sehingga masih dipengaruhi pengalaman subjektif masing-masing pengguna layanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel lain, seperti kepercayaan publik, inovasi digital, budaya birokrasi, kapasitas sumber daya manusia, dan efektivitas sistem pengaduan, agar pemahaman mengenai kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrulloh, R. (2022). Survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PDAM Intan Banjar. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 128–142. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i2.6526>
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17.
- Arlan, A. S., & Aida, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administraus*, 7(2), 38–53.
- Cynthia, D., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(1), 104–112.
- Djafar, N., Yantu, I., Sudirman, S., Hinel, R., & Hasiru, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 78–82.
- Fawaiz, A. (2024). Kepuasan masyarakat: Perubahan minat beli konsumen terhadap manajemen bisnis *online*. *MASMAN: Master Manajemen*, 2(4), 136–154.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak implementasi *e-government* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Ismiyati, T. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469.
- Junaidi, J. (2025). Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur. *Al Iidara Balad*, 6(2), 370–377.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Naibaho, U. A. (2023). Determinasi kepuasan pelanggan: Analisis kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk (literature review strategic marketing management). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale*
- Muhammad Khuzaini Abdillah; Normawati; Iriane Sosiawaty Ponto (2026). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon*

for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Pemerintah Kota Ambon. (2015). Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 8 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Pemerintah Kota Ambon. (2018). Peraturan Walikota Ambon Nomor 18 Tahun 2018 tentang Daftar Inovasi Pelayanan Publik di Lingkup Pemerintah Kota Ambon.
- Pemerintah Kota Ambon. (2022). Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Nomor 02 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Ponto, I. S., Patty, J. T., & Sakir, A. R. (2024). Upaya pencegahan patologi birokrasi melalui penerapan *good government* untuk menciptakan birokrasi yang efisien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 14(2), 112–124.
- Rahmad, R. (2023). Efektivitas pelayanan terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. *Journal Governance and Local Politics*, 5(1), 12–22.
- Republik Indonesia. (2006). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. (2013). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Riyanto, K., & Satinah, S. (2023). Pengaruh penetapan harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran*, 1(01), 30–37.
- Sakir, A. R. (2024). Tinjauan literatur: Pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 6(2), 165–171. <https://doi.org/10.36917/japabis.v6i2.170>
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).
- Suprianto, B. (2023). Literature review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Urahmah, N., & Andri, A. (2023). Kualitas pelayanan pembuatan paspor di Unit Kerja Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin di Kabupaten Balangan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), 3233–3241. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i8.1391>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39.