PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Al Bahar Satria Putra
NPP. 33.0736
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: albahar.satria8@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Hestiwati Basir, M.Si.,
Email: hestiwatibasir@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *Population administration services are fundamental public rights requiring excellent fulfillment. However, practical implementations still face challenges, specifically regarding the suboptimal service performance at the Department of Population and Civil Registration of Kotawaringin Timur Regency. This is indicated by the failure to achieve the highest quality category in the service compliance assessment and the stagnation of the Community Satisfaction Index score. These issues are strongly suspected to be influenced by the suboptimal quality of human resources across the dimensions of competence, professionalism, discipline, and integrity.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effect of employee human resource quality on the quality of population administration services.* ***Method:*** *This quantitative research employs a causal-associative method. Data collection was conducted using questionnaires distributed to service users. The data were processed using SPSS version 27 and analyzed through simple linear regression techniques. The theoretical framework integrates the operationalization of human resource quality concepts from Hasibuan and Sedarmayanti with Parasuraman's SERVQUAL model of public service quality.* ***Result:*** *The results demonstrate that employee human resource quality has a positive and significant empirical effect on the quality of population administration services. The better the quality of the human resources in the field, the higher the service quality perceived by the community.* ***Conclusion:*** *Therefore, enhancing competence, enforcing discipline, and strengthening apparatus professionalism are key driving factors for the agency in realizing optimal and responsive public services.*
Keywords: *Human Resource Quality, Public Service Quality, Population Administration, SERVQUAL, Apparatus Professionalism*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Pelayanan administrasi kependudukan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara prima. Namun, praktiknya masih menghadapi permasalahan, khususnya terkait belum optimalnya kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Hal ini ditunjukkan oleh belum tercapainya kategori kualitas tertinggi pada penilaian kepatuhan pelayanan serta stagnasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Permasalahan tersebut diduga kuat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum optimal pada dimensi kompetensi, profesionalisme, disiplin, dan integritas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia

pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. **Metode:** Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode asosiatif kausal. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan. Data tersebut kemudian diolah secara terukur menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 27 dan dianalisis lebih lanjut dengan teknik regresi linear sederhana. Landasan teori memadukan operasionalisasi konsep kualitas SDM dari Hasibuan dan Sedarmayanti dengan teori kualitas pelayanan publik model SERVQUAL dari Parasuraman. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia pegawai secara empiris berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Semakin baik tingkat kualitas SDM aparatur di lapangan, maka semakin tinggi mutu pelayanan yang dirasakan masyarakat. **Kesimpulan:** Oleh karena itu, peningkatan kompetensi, penegakan kedisiplinan, serta penguatan profesionalisme aparatur menjadi faktor penggerak kunci bagi instansi guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan responsif.
Kata kunci: Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, SERVQUAL, Profesionalisme Aparatur

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator terwujudnya Good Governance. Pemerintah dituntut menyediakan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat dievaluasi sesuai standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dengan salah satu komponen pentingnya adalah kompetensi pelaksana. Kualitas sumber daya manusia (SDM) sangat memengaruhi kompetensi pelaksana. Aparatur pemerintah harus memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja profesional untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Sedarmayanti (2017) menegaskan bahwa kualitas SDM tidak hanya diukur dari pendidikan formal, tetapi juga kemampuan, keterampilan, dan sikap kerja. Becker (1993) menyatakan bahwa investasi dalam pendidikan dan pelatihan SDM berdampak signifikan terhadap produktivitas dan kinerja organisasi. Sementara itu, Dwiyanto (2018) menilai birokrasi publik Indonesia masih menghadapi hambatan kinerja akibat lemahnya kapasitas aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai tuntutan masyarakat modern.

Pandangan tersebut diperkuat oleh Ismiyarto (2022) yang menyatakan bahwa pengelolaan SDM aparatur harus diarahkan pada peningkatan kompetensi dan profesionalisme untuk mendukung reformasi birokrasi. Jedawi (2017) juga menegaskan bahwa kualitas aparatur merupakan faktor strategis dalam menentukan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Selain itu, Supriatna (2010) menjelaskan bahwa keberhasilan organisasi sektor publik sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya aparatur yang didukung kepemimpinan dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan. Administrasi kependudukan juga merupakan instrumen fundamental dalam mewujudkan tertib sosial, legitimasi hukum, dan efektivitas pelayanan negara (Lubis, 2018).

Secara nasional pada tahun 2023, cakupan kepemilikan akta kelahiran anak usia 0–17 tahun mencapai 92,6%, sedangkan kepemilikan KTP-el mencapai 99,4%. Namun, masih terdapat disparitas antarwilayah, terutama pada daerah dengan jumlah penduduk besar dan wilayah luas yang menghadapi hambatan distribusi layanan, keterbatasan SDM, serta sarana dan prasarana. Di Provinsi Kalimantan Tengah, kepemilikan KTP-el mencapai 98,7% dan akta kelahiran 91,8%, tetapi disparitas antar kabupaten/kota masih terjadi. Kabupaten Kotawaringin Timur, dengan jumlah penduduk 443.268 jiwa pada tahun 2022, menghadapi kompleksitas pelayanan yang menuntut kapasitas aparatur memadai. Data DP3APPKB Provinsi Kalimantan Tengah (2024) menunjukkan kepemilikan akta kelahiran anak usia 0–

5 tahun di Kabupaten Kotawaringin Timur baru mencapai 91,25%, masih di bawah capaian nasional. Kondisi ini menunjukkan masih adanya anak yang belum tercatat dalam sistem kependudukan sehingga berpotensi menghambat pemenuhan hak pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial.

Berdasarkan penilaian Ombudsman Republik Indonesia, nilai kepatuhan pelayanan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur meningkat dari 80,27 (2022) menjadi 85,03 (2024). Meskipun berada pada Zona Hijau kategori B (Kualitas Tinggi), capaian tersebut belum mencapai kategori A (Kualitas Tertinggi). Hal ini menunjukkan masih adanya ruang perbaikan dalam konsistensi, pemerataan, dan efektivitas penerapan standar pelayanan publik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur meningkat dari 79,98 pada Semester I Tahun 2022 menjadi 88,29 pada Semester II Tahun 2022. Namun, pada periode 2023–2025 nilai IKM cenderung stagnan pada kisaran 88,81–88,90, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan belum maksimal dan masih memerlukan pembenahan agar kualitas pelayanan tetap konsisten sesuai standar yang ditetapkan.

Temuan ini sejalan dengan Wisniewski (2001) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sektor publik dapat diukur melalui persepsi pengguna layanan menggunakan pendekatan SERVQUAL. Selanjutnya, Ocampo et al. (2019) menjelaskan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan pada instansi pemerintah. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah keterbatasan kualitas dan kuantitas SDM aparatur. Pada tahun 2025, Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur melayani 432.283 jiwa dengan hanya 65 pegawai, sehingga satu pegawai melayani lebih dari 6.800 jiwa. Dari jumlah pegawai tersebut, 46,15% berpendidikan SLA/MA, 4,62% D3, 46,15% S1, dan hanya 3,08% S2. Komposisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kapasitas SDM yang ideal dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang kompleks.

Secara teoritis, kondisi tersebut didukung oleh Bowen & Ostroff (2004) yang menjelaskan bahwa kualitas kinerja organisasi dipengaruhi oleh kekuatan sistem manajemen SDM yang mampu membentuk perilaku dan kinerja pegawai secara konsisten. Lepak et al. (2006) juga menegaskan bahwa sistem manajemen SDM yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kompetensi dan kualitas layanan organisasi.

Kesenjangan kualitas SDM tersebut diduga berkontribusi terhadap belum optimalnya peningkatan nilai IKM dan belum tercapainya kategori kepatuhan pelayanan tertinggi. Selain itu, de Walle & Bouckaert (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu, kualitas SDM pegawai Disdukcapil menjadi aspek penting untuk dikaji, terutama karena pelayanan administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil dasar warga negara serta menghadapi tantangan digitalisasi yang menuntut aparatur adaptif terhadap teknologi dan perubahan sistem kerja.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Berdasarkan penelitian, penulis berfokus pada permasalahan belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang ditunjukkan oleh belum tercapainya kategori kualitas tertinggi dalam penilaian kepatuhan pelayanan publik Ombudsman serta stagnannya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi ini terjadi di tengah tingginya tuntutan pelayanan administrasi kependudukan akibat jumlah penduduk Kabupaten Kotawaringin Timur yang besar dan wilayah pelayanan yang luas. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara kebutuhan pelayanan yang semakin kompleks dengan kondisi sumber daya manusia aparatur yang tersedia, terlihat

dari keterbatasan jumlah pegawai, tingginya rasio pelayanan per pegawai, serta dominasi pegawai dengan tingkat pendidikan menengah. Keadaan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas SDM aparatur, terutama pada aspek kompetensi, profesionalisme, disiplin, dan integritas, belum sepenuhnya mampu mengimbangi tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan responsif.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada sektor kesehatan, pendidikan, maupun pelayanan pemerintahan, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas SDM aparatur terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada kompetensi tenaga medis, profesionalisme guru, kinerja pegawai, atau kualitas pelayanan secara umum, sedangkan kajian yang menempatkan kualitas SDM sebagai variabel utama dan mengukur kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan persepsi masyarakat pengguna layanan masih relatif terbatas. Selain itu, karakteristik pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat wajib, berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat, serta menghadapi tantangan digitalisasi pelayanan belum banyak menjadi perhatian dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara empiris pengaruh kualitas sumber daya manusia pegawai Disdukcapil terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kotawaringin Timur sebagai konteks daerah yang memiliki kompleksitas pelayanan tinggi.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas sumber daya manusia pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur, mengingat masih belum tercapainya kategori kualitas pelayanan tertinggi, stagnasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, serta masih adanya kesenjangan capaian dokumen kependudukan yang menunjukkan perlunya peningkatan kinerja pelayanan. Selain itu, kompleksitas pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat menuntut aparatur yang kompeten, profesional, disiplin, dan berintegritas agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan responsif. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pemerintah daerah, khususnya Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur, dalam merumuskan kebijakan pengembangan kapasitas aparatur serta strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tepat sasaran. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka upaya perbaikan kualitas pelayanan berisiko tidak didukung oleh data dan informasi yang memadai mengenai faktor-faktor yang memengaruhinya, sehingga kebijakan yang diambil berpotensi kurang efektif dalam menjawab permasalahan pelayanan administrasi kependudukan dan dapat menghambat pemenuhan hak administrasi masyarakat secara optimal.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas hubungan antara kualitas sumber daya manusia, kinerja aparatur, inovasi pelayanan, dan kualitas pelayanan publik pada berbagai sektor. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam sektor kesehatan, pendidikan, maupun administrasi pemerintahan. Rensi (2019) mengkaji pengaruh kompetensi tenaga medis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Poncowati, Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner

kepada pasien sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga medis berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Semakin profesional, terampil, dan komunikatif tenaga medis, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Maulansyah et al. (2023) meneliti peran guru dalam peningkatan mutu pendidikan menggunakan metode kualitatif deskriptif berbasis analisis narasi. Penelitian ini menemukan bahwa kompetensi dan profesionalisme guru menjadi faktor utama dalam meningkatkan mutu pendidikan. Selain itu, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana, distribusi guru yang tidak merata, serta lemahnya tata kelola pendidikan turut memengaruhi kualitas layanan pendidikan. Westi et al. (2025) meneliti pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. Dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan, penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sejalan dengan penelitian tersebut, Putri (2022) meneliti kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada masa pandemi COVID-19 dan menemukan bahwa kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan melalui penyesuaian mekanisme pelayanan serta pemanfaatan teknologi informasi. Sementara itu, Sibuea & Dewi (2022) mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Semarang dan menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan kemudahan akses, efektivitas proses pelayanan, dan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Xatse dan Naong (2025) mengkaji pengaruh kualitas sumber daya manusia dan motivasi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan pada pemerintah daerah di Ghana. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui survei dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan motivasi pelayanan publik tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi, kemampuan teknis, dan profesionalisme aparatur merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Shidiqoh (2023) mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan online melalui program PAK'DE ON dan DIDUPAG pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan jangkauan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Mutunga (2022) meneliti pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada rumah sakit misi di Meru County, Kenya. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis korelasi dan regresi. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan. Pegawai yang kompeten, terampil, dan memiliki komitmen tinggi terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pengguna layanan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu dan karakteristik penelitian yang dilakukan, penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang terletak pada objek, perspektif pengukuran, serta konstruksi variabel yang digunakan. Berbeda dengan penelitian Rensi (2019) yang mengkaji kompetensi tenaga medis terhadap kualitas layanan kesehatan, Maulansyah et al. (2023) yang berfokus pada kompetensi guru

dalam peningkatan mutu pendidikan, serta Westi et al. (2025) yang meneliti pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Tebo, penelitian ini secara khusus menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia aparatur terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan empat dimensi kualitas SDM yang lebih komprehensif, yaitu kompetensi, profesionalisme, disiplin, dan integritas yang diadopsi dari konsep kualitas SDM Hasibuan dan Sedarmayanti, serta pengukuran kualitas pelayanan menggunakan dimensi SERVQUAL dari Parasuraman yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Selain itu, penelitian ini menggunakan persepsi masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan sebagai responden utama, sehingga mampu menggambarkan secara langsung hubungan antara kualitas aparatur dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Penelitian ini juga dilakukan pada konteks pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki karakteristik khusus sebagai layanan publik yang bersifat wajib (mandatory service), berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat, serta menghadapi tantangan digitalisasi layanan dan kondisi geografis wilayah yang luas di Kabupaten Kotawaringin Timur, sehingga memberikan kontribusi empiris yang belum banyak dikaji dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur, sehingga dapat diketahui sejauh mana kompetensi, profesionalisme, disiplin, dan integritas pegawai berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji secara empiris pengaruh kualitas sumber daya manusia pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Metode asosiatif kausal digunakan karena penelitian tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel kualitas sumber daya manusia sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel dependen (Y) (Creswell, 2014). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert yang disebarkan kepada masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Pemilihan masyarakat sebagai responden utama didasarkan pada pertimbangan bahwa kualitas sumber daya manusia pegawai dan kualitas pelayanan diukur berdasarkan persepsi langsung penerima layanan, sehingga masyarakat dianggap paling mampu memberikan penilaian objektif terhadap pelayanan yang diterimanya. Selain itu, penelitian juga melibatkan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur sebagai responden pendukung melalui teknik sampling jenuh untuk memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi internal sumber daya manusia, meliputi usia, tingkat pendidikan, masa kerja, unit kerja, beban kerja, dan pengalaman pelatihan. Sampel masyarakat pengguna layanan ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling jenis accidental sampling, yaitu masyarakat yang sedang mengakses layanan administrasi

kependudukan dan bersedia menjadi responden. Berdasarkan hasil penelitian, jumlah responden masyarakat yang mengisi kuesioner sebanyak 80 orang (Sugiyono, 2018).

Teknik pengujian kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson untuk memastikan setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap instrumen penelitian (Ghozali, 2018). Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data terlebih dahulu dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana dan uji signifikansi (uji t) untuk mengetahui arah, besaran, dan signifikansi pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Gujarati, 2003). Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur, Provinsi Kalimantan Tengah. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya permasalahan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diduga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia aparatur. Berdasarkan jadwal penelitian, kegiatan penelitian dan pengumpulan data dilaksanakan pada rentang Februari hingga April 2026, sebagai bagian dari rangkaian penyusunan skripsi yang berlangsung sejak Agustus 2025 sampai Juni 2026. Dengan rentang waktu tersebut, peneliti memperoleh data yang memadai untuk menggambarkan kondisi aktual kualitas sumber daya manusia pegawai serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kotawaringin Timur.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan berupa angka dan data yang didapatkan akan dilakukan analisis dengan menggunakan Aplikasi SPSS 27.00 for Windows. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas sumber daya manusia pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur terhadap kualitas peIayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan tujuan tersebut, data dikumpulkan dengan jumlah responden sebanyak 80 orang masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan *platform* Google Form. Penelitian ini menggunakan 1 variabel independen yaitu kualitas sumber daya manusia pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur dan 1 variabel dependen yaitu kualitas peIayanan administrasi kependudukan.

3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk melihat serta mengukur apakah kuesioner tersebut valid untuk disebar luaskan. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mampu menyatakan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian realibilitas merupakan alat ukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner tersebut dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan atau pertanyaan memiliki konsisten dari waktu ke waktu.

Gambar 1.

Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	143.55	492.319	.661	.977
X2	143.75	486.055	.676	.977
X3	143.57	496.487	.539	.978
X4	143.50	488.220	.793	.976
X5	143.66	486.181	.800	.976
X6	143.37	495.999	.631	.976
X7	143.47	492.118	.762	.977
X8	143.58	491.196	.720	.977
X9	143.67	486.023	.742	.977
X10	143.58	484.891	.883	.976
X11	143.48	488.930	.795	.976
X12	143.56	485.201	.777	.976
X13	143.48	493.271	.793	.976
X14	143.38	497.901	.678	.977
X15	143.45	494.896	.704	.977
Y1	143.48	498.162	.628	.977
Y2	143.58	490.315	.810	.977
Y3	143.43	492.792	.745	.977
Y4	143.52	490.932	.775	.976
Y5	143.55	490.319	.710	.977
Y6	143.55	491.981	.767	.977
Y7	143.48	492.796	.743	.977
Y8	143.45	488.997	.819	.976
Y9	143.57	495.402	.773	.976
Y10	143.62	488.003	.743	.977
Y11	143.53	497.541	.648	.976
Y12	143.40	493.295	.776	.977
Y13	143.45	488.014	.799	.976
Y14	143.33	497.073	.656	.977
Y15	143.55	482.082	.835	.976
Y16	143.47	497.270	.801	.976
Y17	143.48	490.254	.757	.977
Y18	143.52	485.915	.852	.976

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan metode Corrected Item-Total Correlation, diperoleh bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,254) dengan rentang nilai antara 0,539 sampai 0,883, sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Gambar 2.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.977	33

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,977 (>0,60), sehingga instrumen penelitian memiliki reliabilitas sangat tinggi dan dinyatakan konsisten.

3.1.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden serta tanggapan mereka terhadap variabel yang diteliti. Nilai rata-rata variabel kualitas SDM (X_total) sebesar 4,4817 dengan standar deviasi 0,71164, sedangkan kualitas peIayanan (Y_total) sebesar 4,5179 dengan standar deviasi 0,69117. Hal ini menunjukkan kedua variabel berada pada kategori sangat baik. Nilai skewness X_total sebesar -2,169 dan Y_total sebesar -2,303 menunjukkan data cenderung pada nilai tinggi. Nilai kurtosis masing-masing sebesar 5,164 dan 5,848 menunjukkan data bersifat mengumpul.

Gambar 3.

Hasil Analisis Deskriptif

Descriptives

			Statistic	Std. Error
X_total	Mean		4.4817	.09038
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.3010	
		Upper Bound	4.6624	
	5% Trimmed Mean		4.5769	
	Median		4.6667	
	Variance		.506	
	Std. Deviation		.71164	
	Minimum		1.67	
	Maximum		5.00	
	Range		3.33	
	Interquartile Range		.67	
	Skewness		-2.169	.304
	Kurtosis		5.164	.599
Y_total	Mean		4.5179	.06778
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.3824	
		Upper Bound	4.6934	
	5% Trimmed Mean		4.6114	
	Median		4.7500	
	Variance		.478	
	Std. Deviation		.69117	
	Minimum		1.56	
	Maximum		5.00	
	Range		3.44	
	Interquartile Range		.56	
	Skewness		-2.303	.304
	Kurtosis		5.848	.599

3.1.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat sebagai model yang baik sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas.

a. Uji Normalitas

Hasil uji Shapiro-Wilk menunjukkan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga data tidak berdistribusi normal. Namun berdasarkan grafik Q-Q Plot dan jumlah sampel >30, data tetap layak digunakan.

Gambar 4.

Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X_total	.233	62	<,001	.729	62	<,001
Y_total	.249	62	<,001	.703	62	<,001

a. Lilliefors Significance Correction

b. Uji Linearitas

Gambar 5.

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y_total * X_total	Between Groups	(Combined)	26.958	21	1.284	23.531	<,001
		Linearity	24.662	1	24.662	452.045	<,001
		Deviation from Linearity	2.297	20	.115	2.105	.022
	Within Groups		2.182	40	.055		
	Total		29.141	61			

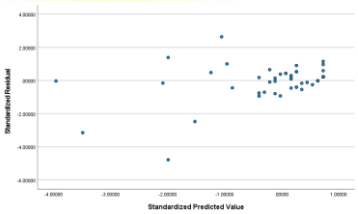
Berdasarkan hasil uji linearitas, diperoleh nilai signifikansi pada bagian *linearity* sebesar 0,000 < 0,05 yang menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel kualitas SDM dan kualitas peIayanan. Namun, pada bagian *deviation from linearity* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,022 < 0,05, yang menunjukkan adanya sedikit penyimpangan dari linearitas. Meskipun demikian, hubungan antar variabel tetap dapat dikategorikan linear karena nilai signifikansi *linearity* menunjukkan hasil yang signifikan.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik *scatterplot* antara nilai ZPRED dan ZRESID. Berdasarkan hasil pengamatan, titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Gambar 6.

Grafik Scatterplot



3.1.4 Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas peIayanan administrasi kependudukan.

Gambar 7.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana (Model Summary)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920[a]	.846	.844	.27322

a. Predictors: (Constant), X_total

b. Dependent Variable: Y_total

Nilai R sebesar 0,920 menunjukkan hubungan antara kualitas SDM dan kualitas pelayanan yang sangat kuat, dan R Square sebesar 0,846 menunjukkan bahwa 84,6% kualitas peIayanan dipengaruhi oleh kualitas SDM.

Gambar 8.

Tabel Coefficients

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.514	.223		2.303	.025
	X_total	.893	.049	.920	18.176	<,001

a. Dependent Variable: Y_total

Berdasarkan tabel *Coefficients*, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\boldsymbol{Y = 0,514 + 0,893X}$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 0,514 mengindikasikan bahwa apabila variabel kualitas sumber daya manusia dianggap konstan, maka nilai kualitas peIayanan sebesar 0,514. Koefisien regresi sebesar 0,893 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas sumber daya manusia akan meningkatkan kualitas peIayanan sebesar 0,893 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat positif, yang berarti semakin baik kualitas sumber daya manusia, maka semakin baik pula kualitas peIayanan yang diberikan.

3.1.5 Uji Signifikansi (Uji t)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel *Coefficients*, diperoleh nilai t hitung sebesar 18,176 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas peIayanan.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas sumber daya manusia (SDM) pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur secara umum berada dalam kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 4,49. Kondisi ini menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki kemampuan dasar, sikap kerja, dan perilaku pelayanan yang memadai dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi kependudukan. Untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci, dilakukan analisis berdasarkan dimensi kompetensi, profesionalisme, disiplin, dan integritas sebagaimana disajikan pada Gambar 9.

Gambar 9.

Nilai setiap Dimensi Kualitas SDM

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi	80	1.50	5.00	4.4274	.75800
Profesionalisme	80	1.25	5.00	4.5000	.71288
Disiplin	80	1.25	5.00	4.4476	.82001
Integritas	80	1.33	5.00	4.5753	.78271
Valid N (listwise)	80				

Berdasarkan Gambar 9. dimensi integritas memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 4,5753, diikuti profesionalisme sebesar 4,5000, disiplin sebesar 4,4476, dan kompetensi memperoleh nilai mean terendah sebesar 4,4274. Dimensi integritas yang memperoleh nilai tertinggi menunjukkan bahwa pegawai menjalankan pelayanan sesuai prosedur, memberikan pelayanan tanpa perlakuan berbeda antar pemohon, menjelaskan persyaratan dan kekurangan berkas secara terbuka, serta tetap berupaya menyelesaikan pekerjaan meskipun jumlah pemohon cukup banyak. Kondisi ini mencerminkan tanggung jawab, kejujuran, dan komitmen dalam pelayanan publik.

Sementara itu, dimensi kompetensi memperoleh nilai terendah. Hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai pada umumnya mampu melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan dengan baik, namun dalam beberapa kasus khusus masih memerlukan koordinasi dengan rekan kerja atau atasan. Selain itu, tidak semua pegawai memiliki sertifikasi maupun pelatihan teknis yang berkaitan dengan pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Kualitas SDM tidak hanya ditentukan oleh tingkat pendidikan formal, tetapi juga oleh kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme dalam bekerja. Nilai kompetensi yang lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya mengindikasikan bahwa penguasaan keterampilan teknis dan kemampuan operasional pegawai masih perlu ditingkatkan. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil analisis kompetensi teknis pegawai pada Tabel 1.

Tabel 1.

Analisis Kualitas SDM dan Kompetensi Teknis Pegawai

No.	Aspek Penilaian	Indikator	Hasil	Interpretasi
1.	Persepsi Masyarakat (n=80)	Rata-rata Kualitas SDM	4,4817	Sangat Baik
		Standar Deviasi	0,71164	Sebaran jawaban relatif konsisten
2.	Kompetensi Teknis Pegawai (n=25)	Sertifikat Pelayanan Publik	4 orang (16%)	Belum optimal
		Sertifikat Administrasi Kependudukan	2 orang (8%)	Sangat terbatas
		Sertifikat/Bimtek SIAK	2 orang (8%)	Sangat terbatas

Berdasarkan Tabel 1. kualitas SDM menurut persepsi masyarakat memperoleh nilai rata-rata 4,4817 dengan standar deviasi 0,71164 yang menunjukkan penilaian responden cenderung konsisten dan berada pada kategori sangat baik. Namun dari aspek kompetensi teknis, hanya 16% pegawai yang memiliki sertifikat pelatihan pelayanan publik, 8% memiliki sertifikat administrasi kependudukan, dan 8% telah mengikuti bimbingan teknis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Data tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi masyarakat terhadap kualitas SDM yang sangat baik dengan kondisi kompetensi teknis formal pegawai yang masih relatif terbatas. Masyarakat cenderung menilai kualitas SDM berdasarkan pengalaman langsung seperti keramahan, kesopanan, dan kemudahan proses pelayanan, sedangkan kompetensi teknis tidak selalu terlihat secara langsung.

Kondisi ini sejalan dengan fenomena bahwa jumlah pegawai yang relatif terbatas dibandingkan jumlah penduduk yang dilayani berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi menjadi kebutuhan yang mendesak. Secara umum kualitas SDM sudah tergolong sangat baik, namun masih diperlukan peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek kompetensi teknis melalui pendidikan, pelatihan, sertifikasi pelayanan publik, pelatihan administrasi kependudukan, dan penguatan kapasitas penggunaan SIAK agar mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3.2.2 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,52. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima dan pelayanan telah mampu memenuhi harapan masyarakat pada sebagian besar aspek pelayanan. Analisis berdasarkan dimensi kualitas pelayanan disajikan pada Gambar 10.

Gambar 10.

Analisis Nilai setiap Dimensi Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	80	2.25	5.00	4.5121	.63605
Reliability	80	2.00	5.00	4.5081	.70270
Responsiveness	80	1.25	5.00	4.4879	.74442
Assurance	80	1.00	5.00	4.5699	.78089
Empathy	80	1.00	5.00	4.5269	.79284
Valid N (listwise)	80				

Berdasarkan Gambar 10. dimensi Assurance memperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,5699), diikuti Empathy (4,5269), Tangible (4,5121), Reliability (4,5081), dan Responsiveness sebagai nilai terendah (4,4879). Dimensi Assurance yang tertinggi menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan tahapan pelayanan. Pegawai juga bersikap sopan, ramah, dan percaya diri sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Dimensi Empathy menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan perhatian, kepedulian, serta pelayanan yang ramah kepada masyarakat. Pegawai tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi Tangible menunjukkan bahwa sarana, prasarana, fasilitas pelayanan, serta lingkungan pelayanan dinilai memadai. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman dan penampilan pegawai yang rapi turut mendukung persepsi positif masyarakat.

Dimensi Reliability menunjukkan bahwa pelayanan dinilai tepat, akurat, dan sesuai prosedur. Pegawai mampu memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Sementara itu, dimensi Responsiveness memperoleh nilai terendah. Pada jam-jam tertentu masih terjadi antrean yang cukup ramai, terutama saat pengurusan KTP elektronik, kartu keluarga, dan akta pencatatan sipil. Akibatnya, waktu respons terhadap pertanyaan

atau permintaan masyarakat terkadang menjadi lebih lama sehingga aspek kecepatan dan ketanggapan masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Namun, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan melalui optimalisasi teknologi informasi, penyederhanaan prosedur, peningkatan kecepatan pelayanan, serta penguatan kapasitas aparatur agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat terus meningkat di masa mendatang.

3.2.3 Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, kualitas sumber daya manusia (SDM) memiliki pengaruh sangat kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,920, yang menunjukkan hubungan sangat kuat dan positif. Artinya, semakin baik kualitas SDM pegawai, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Tabel 2.

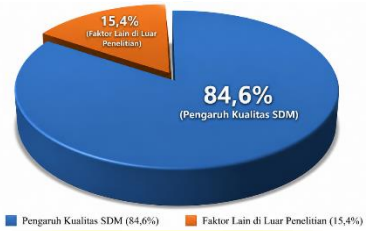
Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square
Kualitas SDM → Kualitas Pelayanan	0,920	0,846	0,844

Besarnya pengaruh kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,846 atau 84,6%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 84,6% variasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dijelaskan oleh kualitas SDM pegawai, sedangkan 15,4% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian, seperti sarana dan prasarana, sistem dan prosedur pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, maupun faktor eksternal lainnya.

Gambar 11.

Persentase Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan



Berdasarkan Gambar 11 kualitas SDM merupakan faktor dominan yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Kontribusi sebesar 84,6% menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara profesional, disiplin, kompeten, dan berintegritas.

Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan:

$$\boldsymbol{Y = 0,514 + 0,893X}$$

Tabel 3.
Koefisien Regresi

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	0,514	0,223	-	2,303	0,025
Kualitas SDM	0,893	0,049	0,920	18,176	0,000

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 0,514, sedangkan koefisien regresi kualitas SDM sebesar 0,893. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas SDM akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,893 satuan. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan hubungan yang searah antara kedua variabel. Hasil uji signifikansi menunjukkan nilai t hitung sebesar 18,176 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat diterima.

Aparatur yang memiliki kompetensi, profesionalisme, disiplin, dan integritas yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, dimensi integritas memperoleh nilai mean tertinggi pada variabel kualitas SDM sebesar 4,5753, sedangkan pada variabel kualitas pelayanan dimensi Assurance memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 4,5699. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya integritas pegawai berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian sangat baik terhadap kualitas SDM dengan nilai rata-rata 4,4817 dan kualitas pelayanan sebesar 4,5209. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat tidak terlepas dari kualitas aparatur yang memberikan pelayanan. Pegawai yang kompeten, profesional, disiplin, dan berintegritas cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, ramah, dan akuntabel sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas SDM memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM perlu menjadi prioritas utama melalui peningkatan kompetensi teknis, pelatihan berkelanjutan, sertifikasi pelayanan publik, penguatan kemampuan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta pengembangan profesionalisme aparatur. Dengan SDM yang berkualitas, pelayanan publik akan menjadi lebih cepat, akurat, dan mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,920 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,846, yang berarti 84,6% kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kualitas SDM pegawai. Selain itu, hasil uji regresi menunjukkan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga hipotesis penelitian diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kompetensi, profesionalisme, disiplin, dan integritas aparatur, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dimensi integritas memperoleh nilai tertinggi pada variabel kualitas SDM,

sedangkan dimensi assurance memperoleh nilai tertinggi pada variabel kualitas pelayanan, yang menandakan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas aparatur yang memberikan layanan.

Sama halnya dengan temuan Ocampo et al. (2019) yang menemukan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas SDM merupakan faktor dominan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan. Temuan ini turut memperkuat hasil penelitian Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa SDM yang kompeten, terampil, dan profesional memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rensi, 2019) yang menunjukkan bahwa kompetensi tenaga pelayanan berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diterima masyarakat. Namun demikian, berbeda dengan sebagian penelitian sebelumnya yang berfokus pada sektor kesehatan dan pendidikan, penelitian ini dilakukan pada sektor administrasi kependudukan yang memiliki karakteristik pelayanan wajib (mandatory service) serta tuntutan digitalisasi layanan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, temuan penelitian ini memperkaya kajian terdahulu dengan menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi teknis, penguasaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta penguatan integritas aparatur menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kotawaringin Timur.

3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa temuan menarik yang turut memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Faktor pendukung utama adalah tingginya integritas pegawai yang memperoleh nilai tertinggi dalam dimensi kualitas SDM, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, faktor penghambat yang masih ditemukan yaitu keterbatasan kompetensi teknis aparatur, rendahnya jumlah pegawai yang memiliki sertifikasi pelayanan publik dan pelatihan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan besarnya jumlah penduduk yang harus dilayani. Kondisi tersebut berimplikasi pada aspek ketanggapan (responsiveness) pelayanan yang masih menjadi dimensi dengan nilai terendah, sehingga memerlukan peningkatan kapasitas SDM dan penguatan pelatihan teknis secara berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur berada pada kategori sangat baik, serta kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dan pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan telah tercapai, yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sumber daya manusia pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur serta hanya menguji satu variabel independen, yaitu kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi

kependudukan. Selain itu, pengukuran data dilakukan berdasarkan persepsi masyarakat pengguna layanan, sehingga belum mencakup faktor lain seperti sarana prasarana, teknologi, regulasi, dan sistem organisasi yang juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan pada lokasi yang lebih luas atau membandingkan beberapa Disdukcapil di daerah berbeda. Penelitian berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain, seperti pemanfaatan teknologi informasi, sarana prasarana, beban kerja, kepemimpinan, dan kepuasan masyarakat, sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, kesempatan, data, dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden serta pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Becker, G. S. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*. University of Chicago Press.

Bowen, D. E., & Ostroff, C. (2004). Understanding HRM–firm performance linkages: The role of the "strength" of the HRM system. *Academy of Management Review, 29*(2), 203–221. https://doi.org/10.5465/AMR.2004.12736076

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration, 26*(8–9), 891–913. https://doi.org/10.1081/PAD-120019352

Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gujarati, D. N. (2003). *Basic Econometrics* (4th ed.). McGraw-Hill.

Ismiyarto. (2022). *Kebijakan sumber daya manusia aparatur sipil negara*. Cendekia Press. https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=102

Jedawi, M. (2017). *Hukum & manajemen sumber daya aparatur*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=30734

Lepak, D. P., Liao, H., Chung, Y., & Harden, E. E. (2006). A conceptual review of human resource management systems in strategic human resource management research. *Research in Personnel and Human Resources Management, 25*, 217–271. https://doi.org/10.1016/S0742-7301(06)25006-0

Lubis, H. (2018). *Hukum Administrasi Kependudukan di Indonesia*. Kencana.

Maulansyah, Febrianty, & Asbari. (2023). Peran Guru dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Sains*. https://doi.org/10.4444/jisma.v2i5.483

Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, *68*, 100604. https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002

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. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Putri, L. R. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Registratie*, *4*(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2398

Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, *2*(2). https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/viemaw/379/0

Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Refika Aditama.

Shidiqoh, A. W. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan online (PAK'DE ON dan DIDUPAG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie*, *5*(2), 104–119. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3229

Sibuea, R. P., & Dewi, S. P. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie*, *4*(2). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2800

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Supriatna, T. (2010). *Manajemen kepemimpinan dan sumber daya aparatur*. CV Indra Prahasta. https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=23037

Westi, V., Putera, R. E., & Liesmana, R. (2025). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo. *Gema Publica*. https://doi.org/10.14710/gp.10.1.2025.10-22

Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, *11*(6), 380–388. https://doi.org/10.1108/EUM0000000006279