PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA AMBON PROVINSI MALUKU

Isnafatih Meidifa Ali
NPP. 33.1032
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: malfatihali29@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Rully Sumual, S.Pd., M.AP
Email: rullysumual@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *Birth certificate ownership in Ambon City has not yet reached the national target. Data from the Department of Population and Civil Registration of Ambon City show that a considerable number of residents still do not possess birth certificates, despite the document serving as a fundamental legal identity and a prerequisite for accessing various public services. Previous studies have generally confirmed the relationship between service quality and public satisfaction; however, empirical research specifically examining the influence of birth certificate issuance service quality on public satisfaction in Ambon City remains limited.* ***Purpose:*** *This study aims to determine the effect of birth certificate issuance service quality on public satisfaction in Ambon City, Maluku Province.* ***Method:*** *This study employed a quantitative approach using an explanatory survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 60 respondents who had received birth certificate issuance services. Service quality was measured using the SERVQUAL dimensions consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using simple linear regression, preceded by validity, reliability, and classical assumption tests.* ***Results:*** *The findings indicate that service quality has a positive and statistically significant effect on public satisfaction. The regression model obtained was $Y = 5.254 + 0.183X$, indicating that an increase in service quality contributes positively to public satisfaction. The t-value of 4.281 with a significance level below 0.001 confirms that the proposed hypothesis is accepted. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) of 0.240 indicates that service quality explains 24% of the variation in public satisfaction, while the remaining 76% is influenced by other factors outside the scope of this study.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the quality of birth certificate issuance services significantly influences public satisfaction in Ambon City. Improving service quality is therefore essential to enhance citizen satisfaction and support the effectiveness of population administration services.*

Keywords: *Birth Certificate Issuance; Public Satisfaction; Public Service; Service Quality; SERVQUAL.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Kepemilikan akta kelahiran di Kota Ambon masih belum mencapai target nasional. Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian besar penduduk yang belum memiliki akta kelahiran, padahal dokumen tersebut merupakan identitas hukum dasar yang diperlukan untuk memperoleh berbagai layanan publik. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, namun penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat di Kota Ambon masih terbatas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat di Kota Ambon Provinsi Maluku. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden pengguna layanan penerbitan akta kelahiran. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana yang didahului dengan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 5,254 + 0,183X yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Nilai t hitung sebesar 4,281 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001 menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,240 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 24% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 76% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Ambon Provinsi Maluku.

Kata kunci: Akta Kelahiran; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; SERVQUAL

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan warga negara. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena secara langsung berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan dengan pemenuhan hak sipil penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan yang sah dan diakui secara hukum.

Salah satu dokumen kependudukan yang memiliki kedudukan strategis adalah akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen pencatatan sipil yang memberikan pengakuan hukum atas keberadaa seseorang sejak lahir. Dokumen ini menjadi dasar dalam penerbitan berbagai dokumen

kependudukan lainnya, seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, paspor, serta menjadi persyaratan dalam memperoleh layanan pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, dan berbagai pelayanan publik lainnya. Oleh karena itu, kepemilikan akta kelahiran merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dijamin oleh pemerintah.

Meskipun demikian, tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kota Ambon masih belum mencapai target nasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum memperoleh dokumen kependudukan secara optimal. Rendahnya kepemilikan akta kelahiran dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Apabila pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat juga berpotensi menurun sehingga dapat memengaruhi partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Cronin dan Taylor (1992) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Labolo, 2017). Reformasi birokrasi menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat (Madjid, 2023; Dani, 2023). Pengelolaan pelayanan publik memerlukan sistem manajemen yang efektif dan berkelanjutan (Mulianingsih, 2023).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap instansi pemerintah dan bersedia merekomendasikan layanan tersebut kepada masyarakat lainnya. Sebaliknya, pelayanan yang tidak mampu memenuhi harapan masyarakat akan menimbulkan ketidakpuasan yang pada akhirnya dapat memengaruhi citra dan kinerja organisasi pelayanan publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan belum optimalnya kepemilikan akta kelahiran di Kota Ambon yang masih berada di bawah target nasional, padahal akta kelahiran merupakan dokumen identitas hukum dasar yang sangat penting dalam memperoleh berbagai layanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kemungkinan ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima dalam proses penerbitan akta kelahiran.

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat pada berbagai sektor pelayanan publik. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada layanan publik yang berbeda, seperti pelayanan perizinan, pelayanan kesehatan, pelayanan pajak, maupun pelayanan administrasi lainnya. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat di Kota Ambon masih relatif terbatas.

Selain itu, karakteristik wilayah Kota Ambon yang terdiri atas daerah pesisir, perbukitan, dan kawasan dengan aksesibilitas yang berbeda-beda berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai bagaimana kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran memengaruhi kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kota Ambon. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian ini.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena memberikan gambaran empiris mengenai kondisi kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran dan tingkat kepuasan masyarakat di Kota Ambon. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah akan mengalami keterbatasan informasi empiris mengenai aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Akibatnya, kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan berpotensi tidak tepat sasaran karena tidak didasarkan pada kondisi nyata yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dari sisi akademik, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat. Dari sisi praktis, penelitian ini dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh berbagai penelitian terdahulu yang mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada berbagai sektor pelayanan publik maupun jasa. Amin et al. (2013) meneliti pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada industri perhotelan di Malaysia menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya, Cronin dan Taylor (1992) mengembangkan konsep pengukuran kualitas pelayanan melalui pendekatan SERVPERF dan menemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian Rita et al. (2019) mengkaji pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan dan perilaku pelanggan pada layanan belanja daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, Uzir et al. (2021) meneliti pengaruh kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengantaran. Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara konsisten memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna layanan. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat di Kota Ambon masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian

tersebut dengan fokus pada pelayanan penerbitan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan penelitian sebelumnya karena secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Provinsi Maluku. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya dilakukan pada sektor pelayanan publik lain, penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki karakteristik tersendiri.

Selain itu, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang terdiri atas dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai alat ukur kualitas pelayanan, kemudian menghubungkannya secara langsung dengan variabel kepuasan masyarakat yang diukur melalui dimensi kesesuaian harapan dan kesediaan merekomendasikan layanan.

Kebaruan lainnya terletak pada objek penelitian yang dilakukan di Kota Ambon dengan karakteristik geografis dan demografis yang berbeda dibandingkan daerah lain sehingga menghasilkan temuan empiris yang dapat memperkaya kajian pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat di Kota Ambon Provinsi Maluku.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019). Menurut Martono (2019), penelitian kuantitatif bertujuan menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif. Proses penelitian dilakukan secara sistematis sesuai kaidah penelitian sosial (Silalahi, 2012). Metode kuantitatif memungkinkan pengukuran yang lebih terstruktur terhadap fenomena sosial (Sinambela & Sinambela, 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada 60 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik sampling yang telah ditetapkan dalam penelitian dengan pertimbangan bahwa responden merupakan masyarakat yang telah memperoleh pelayanan penerbitan akta kelahiran sehingga memiliki pengalaman langsung dan mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima serta tingkat kepuasan yang dirasakan. Data sekunder diperoleh melalui berbagai dokumen resmi, laporan instansi, peraturan perundang-undangan, serta literatur ilmiah yang relevan dengan administrasi kependudukan, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (1988**)** yang terdiri atas lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability

(keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat diukur berdasarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, meliputi kesesuaian pelayanan dengan harapan, kepuasan terhadap proses pelayanan, serta kesediaan masyarakat untuk kembali menggunakan dan merekomendasikan layanan kepada pihak lain.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan uji normalitas untuk memastikan bahwa data berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi analisis parametrik yang digunakan dalam penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Tahapan analisis meliputi analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban responden pada masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui keeratan hubungan antarvariabel digunakan analisis koefisien korelasi, sedangkan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, Provinsi Maluku, yang merupakan instansi penyelenggara pelayanan penerbitan akta kelahiran. Lokasi penelitian dipilih karena masih terdapat permasalahan terkait capaian kepemilikan akta kelahiran yang belum sepenuhnya memenuhi target nasional sehingga diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kegiatan penelitian dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan yang mencakup tahap persiapan penelitian, pengumpulan data lapangan, pengolahan data, analisis hasil penelitian, hingga penyusunan laporan penelitian. Dengan rentang waktu tersebut, penelitian diharapkan mampu menggambarkan kondisi kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran dan tingkat kepuasan masyarakat secara aktual sesuai dengan kondisi pelayanan yang berlangsung di Kota Ambon.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pengaruh kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (1988) melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Analisis dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS dengan jumlah responden sebanyak 60 orang.

3.1. Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 74,51%**.** Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tabel 1.
Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan

Dimensi	**Presentase (%)**	**Kategori**
Bukti Fisik (*Tangibel*)	75,22	Tinggi
Kehandalan (Reliability)	76,55	Tinggi
Daya Tanggap (Responsiveness)	68,33	Tinggi
Jaminan (Assurance)	79,66	Tinggi
Empati (Empathy)	72,83	Tinggi
Rata-rata	**74,51**	**Tinggi**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2026

Dimensi jaminan memperoleh nilai tertinggi sebesar 79,66 persen. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas, kepastian pelayanan, dan kemampuan aparatur dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat telah berjalan dengan baik. Sementara itu, dimensi daya tanggap memperoleh nilai terendah sebesar 68,33 persen meskipun masih berada dalam kategori tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan kemampuan merespons kebutuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil observasi selama penelitian, fasilitas pelayanan yang tersedia telah mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan. Ruang pelayanan, sarana informasi, dan fasilitas pendukung lainnya dapat dimanfaatkan masyarakat dengan baik. Selain itu, dokumentasi pelayanan menunjukkan adanya upaya instansi dalam menyediakan pelayanan yang mudah diakses dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi sebagian besar harapan masyarakat.

3.2. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan akta kelahiran berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar **75,08%**. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon.

Tabel 2.
Penilaian Responden terhadap Kepuasan Masyarakat

Dimensi	**Presentase (%)**	**Kategori**
Kesesuaian Harapan	70,66	Tinggi
Ketersediaan Merekomendasikan	77,33	Tinggi
Rata-rata	**75,08**	**Tinggi**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2026

Dimensi kesediaan merekomendasikan memperoleh nilai tertinggi sebesar 77,33 persen. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kecenderungan untuk merekomendasikan pelayanan penerbitan akta kelahiran kepada pihak lain karena pengalaman pelayanan yang diterima dinilai positif. Sementara itu, dimensi kesesuaian harapan memperoleh nilai sebesar 70,66 persen yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi penelitian, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup mudah diakses, petugas mampu memberikan informasi yang jelas, serta proses pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengalaman positif tersebut menjadi faktor yang membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dilakukan analisis regresi linear sederhana menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

Tabel 3.
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien
Konstanta	5,254
Kualitas Pelayanan	0,183

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2026

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

Y = 5,254 + 0,183X

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,183 satuan. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat searah.

Tabel 4.
Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi

Indikator	Nilai
Koefisien Korelasi (R)	0,490
Koefisien Determinasi (R^2)	0,240
Presentase Pengaruh	24%

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2026

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,490 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berada pada kategori sedang. Sementara itu, nilai koefisien determinasi sebesar 0,240 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 24 persen, sedangkan sisanya sebesar 76 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Tabel 5.
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Variabel	T Hitung	Signifikansi
Kualitas Pelayanan	4,281	< 0,001

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2026

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,281 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kota Ambon. Temuan penelitian ini sejalan dengan Amin et al. (2013). Temuan ini memperkuat hasil penelitian Cronin dan Taylor (1992). Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Rita et al. (2019). Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima (Tjiptono & Diana, 2022; Indrasari, 2019). Birokrasi pemerintahan yang efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Rusfiana & Supriatna, 2021).

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Ketika pelayanan mampu memenuhi harapan masyarakat melalui fasilitas yang memadai, pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, serta menunjukkan empati, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat.

Sama halnya dengan berbagai penelitian terdahulu dalam bidang pelayanan publik yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya karena menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan masih menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan administrasi kependudukan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi jaminan memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat lebih menaruh perhatian pada kepastian pelayanan, kompetensi aparatur, dan keamanan dokumen yang diterbitkan. Sebaliknya, dimensi daya tanggap memperoleh nilai terendah sehingga menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya mampu menjelaskan 24 persen variasi kepuasan masyarakat. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti ekspektasi masyarakat, kemudahan akses layanan, kondisi sosial ekonomi, maupun faktor psikologis pengguna layanan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan nilai antar dimensi kualitas pelayanan. Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, dimensi daya tanggap masih memperoleh nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan responsif dalam menangani kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 24 persen menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini menjadi peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji variabel lain yang dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti fasilitas pelayanan, sistem pelayanan berbasis digital, maupun kompetensi aparatur pelayanan publik.

Naskah ini sudah mengikuti pola dan format Repository IPDN yang Anda lampirkan, dengan fokus hanya pada variabel utama penelitian, menyertakan tabel hasil penelitian, analisis SPSS, observasi, dokumentasi, serta diskusi temuan utama dan temuan menarik lainnya.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 74,51 persen, sedangkan kepuasan masyarakat juga berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 75,08 persen. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan persamaan regresi **Y = 5,254 + 0,183X**, nilai koefisien korelasi sebesar **0,490**, koefisien determinasi sebesar **24 persen**, serta nilai **t hitung sebesar 4,281** dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kota Ambon.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu instansi pelayanan publik, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada seluruh instansi pelayanan publik atau daerah lain yang memiliki karakteristik berbeda. Kedua, variabel yang diteliti hanya terbatas pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sehingga masih terdapat faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat namun belum dianalisis dalam penelitian ini. Ketiga, pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang sangat bergantung pada persepsi subjektif responden pada saat penelitian berlangsung.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki ruang untuk dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti pemanfaatan teknologi informasi, inovasi pelayanan publik, kompetensi aparatur, maupun kualitas sistem pelayanan berbasis digital. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada lokasi yang lebih luas dengan jumlah responden yang lebih besar agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian mengenai pelayanan penerbitan akta kelahiran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para pegawai dan masyarakat pengguna layanan yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan informasi yang dibutuhkan selama

proses penelitian berlangsung. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), para dosen pembimbing, dosen penguji, serta seluruh civitas akademika yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama penyusunan skripsi hingga penulisan artikel repository ini. Tidak lupa, penulis juga menyampaikan apresiasi kepada keluarga, sahabat, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun material sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian serta penyusunan karya ilmiah ini. Semoga segala bantuan, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan memperoleh balasan yang setimpal.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Amin, M., Yahya, Z., Ismayatim, W. F. A., Nasharuddin, S. Z., & Kassim, E. (2013). Service quality dimension and customer satisfaction: An empirical study in the Malaysian hotel industry. *Services Marketing Quarterly, 34*(2), 115–125. https://doi.org/10.1080/15332969.2013.770665

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing, 56*(3), 55–68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

Dani, A. (2023). *Pelayanan publik dan reformasi birokrasi daerah*. IPDN Press.

Hardiansyah. (2021). *Administrasi pelayanan publik: Konsep dasar dan implementasi pelayanan prima*. Gava Media.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan***.** Unitomo Press. https://repository.unitomo.ac.id/2773/

Labolo, M. (2017). *Memahami ilmu pemerintahan*. Rajawali Pers.

Madjid, U. (2023). *Pengantar ilmu administrasi*. Pustaka Interes Media Amani.

Martono, N. (2019). *Metode penelitian kuantitatif* (Edisi ke-2). RajaGrafindo Persada.

Mulianingsih, S. (2023). *Modul manajemen pelayanan publik*. Fakultas Perlindungan Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

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

Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon, 5*(10), e02690. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690

Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). *Memahami birokrasi pemerintahan dan perkembangannya*. Alfabeta.

Silalahi, U. (2012). *Metode penelitian sosial*. Refika Aditama.

Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif: Teoretik dan praktik*. Rajawali Pers.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi*. Andi.

Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services, 63*, 102721. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721