

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU
IDENTITAS ANAK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI PULAU BAWEAN KABUPATEN
GRESIK**

(Studi Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

**Mila Rosalia
NBI 1112200162**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU
IDENTITAS ANAK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI PULAU BAWEAN KABUPATEN
GRESIK**

(Studi Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



Oleh:

**Mila Rosalia
NBI 1112200162**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mila Rosalia

NIM : 1112200162

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Terhadap
kepuasan Masyarakat Di Pulau Bawean Kabupaten Gresik (Studi Pada
Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)**

Surabaya, 12 Desember 2025

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I



**Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110.86.0062**



**Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
NPP. 20110.17.0734**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

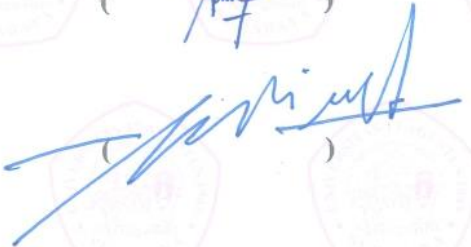
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 12 Desember 2025.

Dewan Penguji :

1. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
Ketua

()

2. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si
Anggota I

()

3. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP
Anggota II

()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110.86.0062

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mila Rosalia

NBI : 1112200162

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Pulau Bawean Kabupaten Gresik (Studi
Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Surabaya, 12 Desember 2025

Yang membuat pernyataan



(Mila Rosalia)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mila Rosalia
NBI/ NPM : 1112200162
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-
Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Pulau Bawean Kabupaten Gresik (Studi
Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free
Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah
dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan
karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 12 Desember 2025

Yang Menyatakan,



(Mila Rosalia)

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa FA INNA MA’AL-‘USRI YUSRA”.
(Q.S. Al-Insyirah 94:5-6)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda cinta dan pembuktian saya untuk kedua orang tua, bapak saya yang sudah di surga dan ibu saya yang menjadi support terbesar saya baik material dan non-material hingga saya mendapatkan gelar sarjana ini.

Untuk diri sendiri, Mila Rosalia: pada hakikatnya kamu akan selalu nekat, tidak usah takut, teruskan saja. Dengan caramu, jalan ini akan menuntunmu.

Semoga hal baik selalu menghampiri dan Allah terus memberikan takdir terbaik untuk kita semua. Aamiin

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Mila Rosalia
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 25 Juli 2003
Alamat : Dsn. Sumarna, RT/RW 002/003 Ds. Tanjungori, Kec. Tambak, Kabupaten Gresik
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Email : bungamilarosalia@gmail.com
No. Telp/HP : 081231918201

Riwayat Pendidikan

1. TK Muslimat NU Tanjungori (2008-2010)
2. SD Negeri 1 Tanjungori (2010-2016)
3. SMP Negeri 1 Tambak (2016-2019)
4. MA. Mambaul Falah (2019-2022)
5. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2022-2026)

Pengalaman Organisasi

1. Anggota PMII (2023-2024)

Pengalaman Magang

1. Dispendukcapil Kabupaten Gresik (03 Februari 2025-14 Maret 2025)

RINGKASAN

Mila Rosalia 2025, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pulau Bawean Kabupaten Gresik (Studi Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)**. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. Dra. Indah Murti, M.Si

Kualitas pelayanan publik masih menjadi isu strategis khususnya pada wilayah kepulauan seperti Pulau Bawean yang menghadapi tantangan geografis serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Dispendukcapil Kabupaten Gresik dinilai belum sepenuhnya optimal, ditunjukkan dengan rendahnya respons petugas, ketidakseragaman perlakuan, dan keterlambatan dalam penyelesaian layanan. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan yang diterima masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan KIA di Pulau Bawean. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jumlah sampel sebanyak 100 responden, dan analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana melalui SPSS versi 27. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), sedangkan kepuasan masyarakat diukur berdasarkan sembilan indikator PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian berdasarkan uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Temuan lapangan menunjukkan bahwa item dengan nilai terendah pada variabel kualitas pelayanan adalah aspek empati (“petugas bersedia meluangkan waktu untuk membantu masyarakat secara pribadi”). Sementara pada variabel kepuasan masyarakat, skor terendah terdapat pada item “tidak ada keterlambatan dalam proses pelayanan”. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas masih kurang merata dalam memberikan bantuan serta proses pelayanan belum sepenuhnya cepat dan tepat waktu. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan KIA di Pulau Bawean masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal profesionalitas petugas, pemerataan pelayanan, kecepatan proses, dan keandalan sistem digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Dispendukcapil Kabupaten Gresik dalam melakukan evaluasi serta penguatan strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, KIA, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Pulau Bawean

SUMMARY

Mila Rosalia 2025, *The Influence of Child Identity Card (KIA) Service Quality on Community Satisfaction in Bawean Island, Gresik Regency (A Study on the Population Administration Information System)*. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. Dra. Indah Murti, M.Si

Public service quality remains a strategic issue, particularly in island regions such as Bawean Island, which face geographical challenges and limited facilities for population administration services. The provision of Child Identity Card (KIA) services by the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) of Gresik Regency is considered not yet fully optimal, as indicated by low staff responsiveness, unequal treatment, and delays in service completion. These conditions create a gap between the services expected by the community and those actually received. This study aims to examine the influence of service quality on community satisfaction in the administration of KIA services in Bawean Island. The research employed a quantitative method with a descriptive approach. A total of 100 respondents were selected as samples, and the data were analyzed using simple linear regression through SPSS version 27. The service quality variables were measured using the five SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy), while community satisfaction was assessed based on nine indicators of the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation (PerMenPAN-RB) No. 14 of 2017. The results of the T-test indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction, demonstrating that service quality contributes substantially to the level of public satisfaction. Field findings show that the lowest-scoring item within the service quality variable is the empathy aspect ("staff are willing to take the time to assist the community personally"). Meanwhile, for the community satisfaction variable, the lowest score appears in the item "no delays in the service process," indicating that service provision is still not evenly distributed and that the service process is not consistently fast and timely. Overall, this study concludes that the quality of KIA services in Bawean Island still needs improvement, particularly in enhancing staff professionalism, equal service distribution, process efficiency, and digital system reliability. The results of this research are expected to serve as a reference for Dispendukcapil Gresik Regency in evaluating and strengthening strategies to improve population administration service quality.

Keywords: *Service Quality, Child Identity Card (KIA), Community Satisfaction, Public Service, Bawean Island.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi tahun ajaran 2025/2026. Dilakukan penyusunan skripsi tahun ajaran 2025/2026 disusun berdasarkan atas arahan yang diberikan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun dilaksanakan penelitian Skripsi tahun ajaran 2025/2026 berada di Pulau Bawean Kabupaten Gresik.

Sejatinya dalam proses penyusunan skripsi ini dapat dirampungkan atas berkat bantuan, dorongan dan motivasi dari berbagai pihak yang menjadikan skripsi ini menjadi bermanfaat. Ucapan terima kasih atas pihak-pihak yang membantu, antara lain kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPAI., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Kaprodi S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Dosen pembimbing pertama yang telah banyak meluangkan waktu untuk mengarahkan, membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi. Mohon maaf atas ketidaksengajaan tutur kata dan perilaku yang kurang berkenan dalam proses bimbingan.
5. Dra. Indah Murti, M.Si selaku Dosen pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu untuk mengarahkan, membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi. Mohon maaf atas ketidaksengajaan tutur kata dan perilaku yang kurang berkenan dalam proses bimbingan.
6. Segenap dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik penulis dan membantu dalam setiap keperluan urusan mata kuliah dan skripsi.
7. Teruntuk cinta pertama dan panutanku yaitu almarhum Maidi. Seorang yang biasa penulis sebut bapak, yang kepergiannya menjadi duka mendalam dan kehilangan terbesar dalam perjalanan hidup penulis. Meskipun engkau telah tiada saat penulis masih berusia 7 tahun, kepergianmu mengajarkan penulis untuk terus melangkah maju berproses menjadi individu yang memahami makna pendewasaan, kesabaran, dan keikhlasan menerima kehilangan sebagian dari dinamika kehidupan. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan menyusun skripsi, namun semangatmu tetap hadir

dalam setiap langkah penulis, sementara doa-doamu yang senantiasa mengiringi menjadi sumber kekuatan terbesar untuk menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai bentuk persembahan terakhir. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dan nilai-nilai kehidupan yang telah engkau ajarkan. Semoga setiap usaha dan langkah dalam proses ini menjadi doa yang terus mengalir untukmu di keabadian. *I will always love dady forever.*

8. Bidadari surgaku Ibu Radiyah, sosok ibu tunggal yang hebat luar biasa yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat menghadapi kerasnya dunia ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk beliau. Terima kasih sudah melahirkan, mendidik dengan kasih sayang, berjuang sekuat tenaga untuk memberikan kehidupan yang layak untuk penulis, kerja keras dan tulang punggung keluarga hingga akhirnya penulis bisa tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi ini. Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi terbesar dalam perjalanan hidup penulis untuk terus belajar, bermimpi, dan berjuang. Gelar ini bukan hanya milik penulis, tetapi wujud dari doa-doa dan kerja keras beliau. Kesuksesan dan segala hal baik yang ke depannya akan penulis dapatkan adalah karena beliau. Tolong hidup lebih lama di dunia ini.
9. Kepada Amiruddin dan Rubei selaku kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh keluarga besar penulis yang memberikan motivasi, doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Ceria, Tiara, Abel, Rossi, Risma. Terima kasih telah menjadi teman yang sangat baik bagi penulis selama di perantauan ini, memperkenalkan penulis pada suasana dan kehidupan di kota ini, membuat penulis merasa tidak sendirian dan memberikan banyak kenangan baik selama perkuliahan, meluangkan waktu dalam memberikan informasi, menghibur, dan mendengarkan keluh kesah penulis.
12. Kepada teman-teman seperjuangan Laura, Evelyn, Elsa, Yunita, Huda dan semua yang tidak penulis sebutkan namanya, terima kasih sudah menjadi teman yang baik bagi penulis.
13. Kepada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, terima kasih telah memberikan ruang dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi .
14. Kepada seluruh responden dalam penelitian ini yang sudah menyempatkan waktu untuk membantu penulis dalam mengisi kuesioner penelitian skripsi.
15. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih.

16. *Last but not least*, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Mila Rosalia. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat meski berkali-kali hampir menyerah. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga ke depannya raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Akhir kata, penulis mengucapkan mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi masih dijumpai kesalahan yang disengaja maupun tidak. Dengan adanya skripsi ini peneliti harap dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 03 November 2025

(Mila Rosalia)

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HIDUP DAFTAR RIWAYAT	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	23
2.2.2 Pelayanan Publik	24
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	25
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	25
2.2.3.2 Dimensi kualitas pelayanan publik	26
2.2.4 New Public Service	27
2.2.5 Kepuasan Masyarakat.....	28
2.3 Kerangka Konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Hipotesis.....	31
3.4 Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	31
3.4.1 Definisi Variabel	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.4.3 Pengukuran Variabel	36
3.5 Tipe dan Sumber Data	38

3.6 Populasi dan Sampel	38
3.6.1 Populasi	38
3.6.2 Sampel.....	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data	40
3.8 Teknik Analisis Data	40
3.8.1 Uji Instrumen.....	41
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	42
3.8.3 Analisis Data	43
3.8.4 Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
PENU4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.2 Penyajian Data.....	46
4.2 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	62
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024.....	10
Tabel 1. 2 Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024.....	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 3. 2 Skala Likert	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sekolah	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 6 Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4. 7 Variabel Kepuasan Masyarakat	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan (X).....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Masyarakat (Y)	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorow-Smirnov	57
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	60
Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Regresi Linier Sederhana	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji R Square.....	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (Parsial).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi SIAK	2
Gambar 1. 2 Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Gresik.....	6
Gambar 1. 3 IKM Per Unsur Dispendukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024	11
Gambar 1. 4 Grafik Nilai IKM Dispendukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024	12
Gambar 1. 5 Persentase Kepemilikan KIA di Kabupaten Gresik 2024.....	13
Gambar 1. 6 Data Agregat KIA Kabupaten Gresik Tahun 2025	13
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian	45
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Q–Q Plot of Unstandardized Residual	58
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	75
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner	80
Lampiran 3 Tabulasi Hasil Responden.....	85
Lampiran 4 Tabulasi Hasil Responden.....	89
Lampiran 5 Hasil Output Requency Table	92
Lampiran 6 Output Statistik Deskriptif	95
Lampiran 7 Hasil Uji Instrumen.....	107
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	111
Lampiran 9 Hasil Output Asumsi Klasik.....	112
Lampiran 10 Hasil Output Analisis Data.....	114
Lampiran 11 Dokumentasi Sebar Kuesioner.....	116
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian Kampus.....	117
Lampiran 13 Surat Izin Observasi Dari Bappeda Kabupaten Gresik	119
Lampiran 14 Surat Keterangan Bebas Uji Turnitin	121
Lampiran 15 LOA Publish Jurnal.....	122
Lampiran 16 Kartu Bimbingan Skripsi.....	123
Lampiran 17 Hasil Uji Turnitin.....	125
Lampiran 18 Hasil Uji Turnitin.....	126
Lampiran 19 Lembar Revisi Ujian Skripsi	129