

Skripsi

by R. Mila

Submission date: 09-Dec-2025 11:06PM (UTC+0700)

Submission ID: 2841310073

File name: BAB_1,4,5_MILA_ROSALIA.pdf (1.22M)

Word count: 11325

Character count: 79038

BAB I

PENDAHULUAN

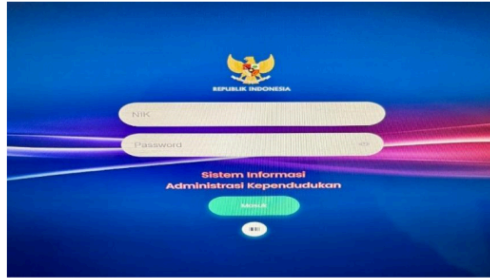
1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan inti dari penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Menurut definisinya, pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku untuk seluruh warga negara dan penduduk, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang diselenggarakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Landasan hukum yang kuat untuk penyelenggaraan ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini secara eksplisit menetapkan standar ideal bagi penyelenggara layanan, menggarisbawahi pentingnya prinsip-prinsip seperti transparansi, kepastian hukum, kesederhanaan, dan kedisiplinan.

Layanan publik yang bermutu adalah hak fundamental bagi setiap warga negara dan sekaligus merupakan tanggung jawab pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Menurut Tamara, Lisbeth, dan Christoffel, dalam penelitian (Patrisius, 2025) mutu pelayanan dapat dipahami sebagai kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan dengan realitas layanan yang mereka terima. Mutu layanan ini memiliki peran krusial dalam mempengaruhi pandangan dan tingkat kepuasan publik terhadap performa pemerintah.

Pelayanan publik yang efektif dan merata di seluruh wilayah masih menjadi aspirasi besar masyarakat. Pada aspek Biaya Pelayanan diharapkan dapat menyediakan sebuah pelayanan yang terjangkau dan tentunya hasil yang dicapai juga optimal sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gresik yang didasarkan pada sistem yang efektif, efisien, dan berbasis teknologi. Perda ini mengatur secara komprehensif pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan data dan dokumen kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Selain itu, dalam Perda ini ditekankan bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan diberikan secara gratis serta tidak dipungut biaya, sebagai bentuk peningkatan pelayanan publik dan penghapusan retribusi sebagaimana sebelumnya diatur dalam Perda Nomor 4 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum. Perda ini juga mengatur pemberian sanksi administratif bagi masyarakat yang tidak melaksanakan kewajiban pelaporan peristiwa kependudukan secara tepat waktu, serta mengakomodasi penerbitan dokumen kependudukan khusus bagi petugas rahasia tertentu.

Pemerintah Kabupaten Gresik bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah membangun kolaborasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pengembangan sebuah platform bernama "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)" yang diluncurkan pada tahun 2016. Platform ini merupakan evolusi dari sistem pemerintah sebelumnya yang telah ada, yaitu Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK). SIAK memperoleh dukungan dari Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peraturan ini menjadi dasar hukum bagi implementasi layanan administrasi kependudukan.



Gambar 1. 1 Aplikasi SIAPK

Sumber : (Kemendagri, 2025)

Dilansir dari Ditjen Dukcapil Kemendagri Kabupaten Gresik (2025), kualitas pelayanan dalam konteks ini dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang menghubungkan antara penyedia dan penerima layanan. Kesenjangan yang timbul antara layanan yang diharapkan (*expected service*) oleh masyarakat sesuai standar Undang-Undang dan layanan yang dirasakan (*perceived service*) menjadi penentu utama kepuasan atau ketidakpuasan publik. Apabila realitas pelayanan kurang dari yang diharapkan, layanan tersebut dapat dikatakan tidak bermutu, yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan melebihi harapan, kepuasan masyarakat akan meningkat. Penting untuk memahami bahwa kualitas pelayanan yang rendah dapat menjadi cerminan buruk bagi birokrasi dan pemerintahan secara keseluruhan, serta berpotensi merusak citra dan kepercayaan publik.

Seiring dengan tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah telah mengadopsi teknologi informasi. Salah satu inovasi krusial dalam administrasi kependudukan adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAPK). SIAPK merupakan terobosan teknologi digital mutakhir yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Dukcapil sebagai platform digitalisasi pelayanan kependudukan dengan konektivitas online yang menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Keunggulan sistem terpusat ini terletak pada aspek keamanan siber yang lebih optimal serta kemampuannya dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan, pengelolaan data kependudukan, dan pencatatan sipil dengan tingkat responsivitas yang lebih tinggi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011, SIAPK didefinisikan sebagai sistem informasi yang dirancang untuk mendukung pengelolaan data administrasi kependudukan secara terpadu pada tingkat instansi penyelenggara dan pelaksana, dengan tujuan memenuhi hak-hak warga negara dalam bidang administrasi kependudukan melalui pelayanan yang profesional dan kemudahan akses informasi mengenai pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil di berbagai level, sehingga dapat berfungsi sebagai rujukan dalam perumusan kebijakan dan pembangunan secara umum. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat 21 memperkuat definisi SIAPK sebagai sistem informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dirancang khusus untuk mendukung pengelolaan data administrasi kependudukan secara terpadu di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana.

Implementasi SIAPK telah memungkinkan terciptanya penyusunan dokumen kependudukan yang lebih sistematis dan terstruktur, yang terealisasi melalui pengembangan sistem yang berhasil mentransformasi dokumen-dokumen yang sebelumnya tersimpan dalam bentuk fisik menjadi format digital. Transformasi ini secara signifikan meningkatkan efektivitas kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengelola arsip-arsip kependudukan, karena dengan integrasi data yang telah tercapai, proses dan hasil pelayanan kepala dinas menjadi lebih terdefinisi dengan jelas, informasi

yang disajikan telah sesuai dengan prosedur dan ketentuan berkas kependudukan, kelengkapan data terjamin, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Dengan dukungan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini, proses pelayanan dapat dilaksanakan tanpa kompleksitas yang berlebihan dan dengan tingkat kepastian yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh penyelenggara. Pendekatan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Republik Indonesia, 2009) dalam (Merry, 2018 hal 6) yang menyatakan bahwa parameter utama keberhasilan dalam memberikan layanan berkualitas sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani, khususnya dalam aspek pelayanan eksternal, dimana perspektif ini harus diutamakan dan diprioritaskan untuk mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas, sehingga SIAK yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengukur kualitas pelayanan publik dengan menempatkan masyarakat sebagai fokus utama penerima layanan.

Dalam kerangka sistem pemerintahan yang berlandaskan prinsip-prinsip demokrasi, pemberian hak kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan publik yang berkualitas merupakan hal yang fundamental dan tidak dapat diabaikan. Terutama dalam urusan administrasi, masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang prima dan memuaskan sehingga dapat terbangun kepercayaan dan kenyamanan dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah. Pelayanan publik juga menjadi elemen krusial dalam penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang mengintegrasikan aspek transparansi dan akuntabilitas dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat untuk menghasilkan layanan yang berkualitas dan bermutu tinggi. Dengan demikian, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa mereka menjalankan fungsi dan perannya secara maksimal, sesuai dengan kaidah-kaidah *good governance* yang telah ditetapkan.

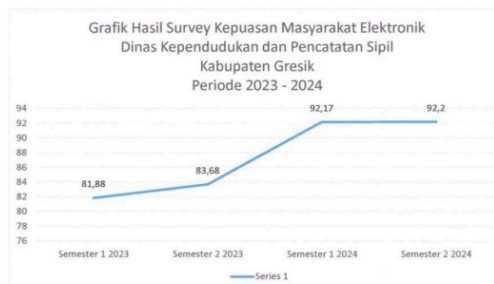
Dalam struktur SIAK, program layanan administratif yang sangat penting adalah pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). KIA adalah dokumen identitas resmi yang diperuntukkan bagi anak berusia 0 hingga belum genap 17 tahun dengan dasar hukum yang tegas, yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 2 Tahun 2016 yang mengatur tentang Kartu Identitas Anak.. Manfaat KIA sangat beragam dan fundamental bagi anak-anak, antara lain sebagai bukti identifikasi diri yang sah, pemenuhan hak anak, dan kemudahan akses ke berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan imigrasi. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan KIA menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan modernisasi administrasi kependudukan. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada implementasi SIAK yang solid, karena sistem ini menjadi tulang punggung dari seluruh proses administrasi. Ketika SIAK berjalan dengan baik, data kependudukan yang dihasilkan tidak hanya mendukung pelayanan KIA, tetapi juga dapat dimanfaatkan untuk program-program pemerintah lainnya, seperti pendataan pemilih dalam Pemilu.

Meskipun kebijakan pelayanan publik dan administrasi kependudukan telah dirancang secara nasional, implementasinya sering kali menghadapi tantangan spesifik di tingkat lokal. Pulau Bawean, yang secara administratif merupakan bagian dari Kabupaten Gresik Jawa Timur, menjadi contoh nyata dari tantangan ini. Secara geografis, Pulau Bawean terletak terisolasi di Laut Jawa, sekitar 128 hingga 150 km di utara daratan Kabupaten Gresik. Wilayah ini terbagi menjadi dua kecamatan, yaitu Sangkapura dan Tambak. Kondisi geografis yang terpisah jauh ini menjadi variabel kontekstual yang sangat. Berdasarkan (Antara jatim, 2021) secara historis, isolasi geografis ini telah menjadi hambatan signifikan bagi masyarakat Bawean untuk mengakses layanan publik, termasuk layanan administrasi kependudukan. Jarak yang jauh dan biaya transportasi yang mahal untuk menyeberang ke daratan Gresik membuat proses pengurusan dokumen menjadi rumit dan memakan waktu. Rata-rata waktu tempuh perjalanan laut dari Gresik menuju Bawean dapat mencapai 8 jam dengan kapal laut atau 3-4 jam dengan kapal cepat, yang menambah beban waktu dan biaya bagi masyarakat. Hambatan ini secara tidak langsung dapat menurunkan partisipasi masyarakat dalam pemenuhan administrasi kependudukan, menciptakan sebuah ironi di mana hak-hak administratif warga negara sulit dipenuhi karena kendala logistik. Oleh karena itu, permasalahan pelayanan di Pulau Bawean

membutuhkan solusi yang tidak hanya inovatif tetapi juga adaptif terhadap kondisi lokal yang unik.

Menanggapi tantangan geografis tersebut, Pemerintah Kabupaten Gresik meluncurkan program inovatif bernama “Trust in Bawean” pada tahun 2021, singkatan dari Cepat Urus Administrasi Kependudukan di Pulau Bawean yang membuka pusat layanan administrasi kependudukan di dua kecamatan Sangkapura dan Tambak dengan tujuan mempermudah pengurusan dokumen seperti KIA tanpa harus menyeberang lautan dan mempermudah masyarakat mengurus dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), dan Kartu Identitas Anak (KIA) tanpa perlu menyeberang lautan. Program ini ditekankan sebagai layanan gratis, tidak dipungut biaya.

Namun, dalam praktiknya masih ditemukan keberadaan calo dalam pengurusan dokumen, khususnya KIA di Pulau Bawean, yang memanfaatkan kondisi masyarakat dengan menawarkan jasa pengurusan secara instan tetapi disertai biaya tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah menyediakan layanan resmi dan gratis, peran calo masih menjadi tantangan yang menghambat terwujudnya pelayanan publik yang transparan dan bebas pungutan liar. Namun demikian, meskipun layanan resmi telah tersedia tanpa biaya, di lapangan masih terdapat laporan mengenai oknum calo yang menawarkan jasa pengurusan KIA dengan biaya tambahan, memanfaatkan kondisi geografis dan kebutuhan mendesak masyarakat. Hingga saat ini, praktik tersebut belum didukung oleh laporan berita atau penegakan resmi, sehingga masih bersifat indikatif dan memerlukan pengamatan lebih lanjut di lapangan.



Gambar 1. 2 Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Gresik

Sumber : (Dispendukcapil, 2024a)

Dilansir Dispendukcapil Kabupaten Gresik (2024), Meskipun program ini merupakan langkah maju yang patut diapresiasi, implementasinya di lapangan tidak luput dari tantangan. Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester I tahun 2024 menunjukkan nilai kepuasan yang tinggi (92,17) untuk layanan di Kabupaten Gresik secara umum, dengan kepuasan tertinggi.

Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur mencatat total 591 aduan masyarakat terkait pelayanan publik sepanjang tahun 2024. Bahkan, tim Ombudsman secara khusus melakukan sidak ke Bawean, menemukan keluhan dari warga dan menggarisbawahi bahwa ketiadaan aduan tidak selalu berarti pelayanan sudah baik, melainkan bisa jadi warga tidak tahu ke mana harus mengadu. Permasalahan lainnya adalah ditemukan pula 1.043 data ganda dan anomali di tiga desa di Kecamatan Tambak, yang memerlukan perbaikan data secara intensif. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada stabilitas dan efektivitas sistem SIAK secara keseluruhan. Berbagai penelitian lain tentang implementasi SIAK di kota-kota seperti Tual, Pontianak, dan Magelang juga menemukan hambatan serupa, seperti masalah sumber daya manusia (SDM), infrastruktur yang belum memadai, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa tantangan yang dihadapi di Pulau Bawean bukan sekadar masalah lokal,

melainkan cerminan dari tantangan sistemik dalam digitalisasi pelayanan publik di Indonesia.

Konsep kualitas memiliki beragam definisi, namun pada dasarnya merujuk pada tingkat baik buruknya sesuatu atau mutu. Dalam konteks pelayanan, kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang penilaiannya ditentukan pada saat pelayanan itu diberikan. Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas jasa adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Model ini mengidentifikasi kualitas pelayanan sebagai selisih antara persepsi pelanggan atas layanan yang diterima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*).

Model SERVQUAL memfokuskan pengukuran kualitas pelayanan publik pada lima dimensi utama, yang dapat dijelaskan sebagai berikut: *Reliability* (Keandalan), Merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Dimensi ini sangat relevan dengan isu-isu yang ditemukan di Bawean, seperti penundaan pelayanan akibat pemeliharaan sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE) pusat dan masalah data anomali. Pelayanan yang andal menjamin bahwa proses pengurusan KIA berjalan sesuai waktu yang dijanjikan dan datanya bebas dari kesalahan. *Responsiveness* (Daya Tanggap), Mengukur kesediaan petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat. Dalam konteks pelayanan KIA, dimensi ini mencakup kecepatan petugas dalam memproses permohonan, memberikan informasi yang tepat, dan kesiapan untuk merespons pertanyaan atau keluhan masyarakat. *Assurance* (Jaminan), Mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menciptakan rasa percaya dan aman pada masyarakat. Ini juga mencakup kepastian hukum dan jaminan bahwa dokumen yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan. Jaminan pelayanan yang baik dapat meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. *Empathy* (Empati), Menjelaskan kepedulian dan perhatian individual yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sangat penting di daerah kepulauan seperti Bawean, di mana hubungan personal antara petugas dan masyarakat dapat membangun kepercayaan. Dimensi ini mengukur seberapa sungguh-sungguh petugas memahami kebutuhan masyarakat dan memperlakukan mereka secara penuh perhatian. *Tangibles* (Bukti Fisik): Merujuk pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas pelayanan. Dalam penelitian ini, dimensi ini terkait dengan kondisi kantor layanan "Trust in Bawean", ketersediaan sarana dan prasarana penunjang (seperti komputer dan jaringan internet), serta kerapian petugas dalam melayani.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja atau produk yang diterima dengan harapannya. Berdasarkan pendapat Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014:177) dalam buku Manajemen Pemasaran, kepuasan konsumen merupakan respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang timbul ketika seseorang mengevaluasi performa (hasil) produk aktual dibandingkan dengan ekspektasi yang dimilikinya. Sejalan dengan pemikiran tersebut, Kotler (2014) mengartikan kepuasan sebagai reaksi emosional positif atau negatif yang muncul dari perbandingan antara persepsi individu mengenai kinerja produk yang diterimanya dengan harapan awalnya. Ketika kualitas layanan tidak mencapai ekspektasi, masyarakat akan mengalami ketidakpuasan. Di sisi lain, bila kualitas layanan sesuai dengan ekspektasi, masyarakat akan merasa puas, bahkan jika melampaui ekspektasi, tingkat kepuasan mereka akan sangat tinggi. Secara umum, mutu pelayanan yang baik cenderung menciptakan tingkat kepuasan yang baik pula. Dengan demikian, kepuasan dapat dipandang sebagai hasil dari interaksi antara persepsi terhadap kinerja layanan dengan ekspektasi masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, pengukuran kepuasan masyarakat mengacu pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Dalam peraturan tersebut, terdapat 9 indikator yang diukur untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Persyaratan Pelayanan: Merujuk pada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mengurus suatu layanan. Penilaiannya didasarkan pada kejelasan, kemudahan, dan kelengkapan persyaratan yang ditetapkan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan: Menggambarkan alur dan tata cara pelayanan yang harus ditempuh oleh masyarakat. Penilaian berfokus pada kesederhanaan, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami. Waktu Penyelesaian Pelayanan: Berkaitan dengan ketepatan waktu yang dijanjikan dalam menyelesaikan suatu layanan. Masyarakat akan menilai apakah pelayanan selesai lebih cepat, tepat waktu, atau melebihi batas waktu yang ditetapkan. Biaya atau Tarif Pelayanan: Merujuk pada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Aspek ini akan dinilai berdasarkan kewajaran dan kesesuaian dengan ketentuan yang berlaku, serta adanya transparansi biaya. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan, seperti dokumen KIA. Penilaiannya didasarkan pada kesesuaian dokumen dengan spesifikasi yang dijanjikan. Kompetensi Pelaksana Pelayanan: Menilai kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan layanan. Penilaiannya mencakup keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas. Perilaku Pelaksana Pelayanan: Mengukur sikap petugas dalam melayani masyarakat. Aspek ini dinilai dari keramahan, kesopanan, dan kedisiplinan petugas. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan: Menilai responsivitas unit layanan dalam menanggapi keluhan atau masukan dari masyarakat. Penilaiannya mencakup kemudahan saluran pengaduan dan efektivitas penanganan. Sarana dan Prasarana Pelayanan: Mengukur kelengkapan dan kondisi fasilitas fisik yang digunakan untuk mendukung pelayanan. Aspek ini meliputi ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, fasilitas pendukung, hingga peralatan yang memadai.

Studi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya di sektor administrasi kependudukan, telah banyak dilakukan. Penelitian oleh Suci Prastiwi di Samarinda, serta penelitian di Kota Blitar, secara konsisten menemukan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. Demikian pula, studi di Kota Medan yang mengukur pengaruh kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang serupa, di mana kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan-temuan ini memberikan landasan empiris yang kuat bahwa variabel "kualitas pelayanan" secara konsisten memengaruhi kepuasan masyarakat.

Tinjauan terhadap implementasi SIAK terhadap KIA juga menunjukkan beberapa tantangan. Penelitian di Kota Tual, Provinsi Maluku, menemukan bahwa implementasi SIAK terkendala oleh kurangnya sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan peralatan informatika, serta sosialisasi yang belum maksimal. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian di Kabupaten Lampung Tengah, yang mencatat hambatan seperti penyampaian kebijakan KIA yang kurang merata, kurangnya koordinasi dengan instansi lain, dan kesadaran masyarakat yang rendah. Penelitian di Kota Magelang juga menunjukkan bahwa pelayanan secara daring (online) belum sepenuhnya efektif karena terbatasnya SDM dan sarana/fasilitas.

Dengan menempatkan penelitian di Pulau Bawean, laporan ini bertujuan untuk mengisi kekosongan dalam literatur. Penelitian ini tidak hanya menguji kembali hubungan yang sudah terbukti secara empiris, tetapi juga menganalisisnya dalam konteks yang unik, yaitu di daerah kepulauan yang terisolasi. Penekanan pada tantangan spesifik seperti hambatan geografis, inovasi lokal ("Trust in Bawean"), dan isu-isu teknis terkait SIAK (seperti penundaan TTE dan data anomali) akan memberikan wawasan baru tentang efektivitas digitalisasi pelayanan publik di daerah terdepan, terluar, dan tertinggal (3T).

Sebagai respons terhadap tuntutan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan berbagai inisiatif berbasis teknologi, salah satunya adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK adalah sebuah sistem informasi terpadu yang dirancang untuk menata dan mengelola data kependudukan di seluruh Indonesia secara komprehensif. Sistem

ini disusun berdasarkan prosedur yang baku dan terintegrasi, dengan tujuan utama mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang akurat dan terpusat.

SIAK hadir sebagai sebuah solusi atas kelemahan sistem pendataan penduduk sebelumnya yang dikenal sebagai SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan). Berdasarkan temuan di lapangan, SIMDUK memiliki kekurangan utama karena data penduduk tidak terpusat dalam satu basis data tunggal, yang seringkali memungkinkan terjadinya identitas ganda. Dengan adopsi SIAK, data kependudukan di Indonesia menjadi lebih terpusat dan akurat, di mana setiap penduduk memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang otomatis dan bersifat unik. Hal ini secara signifikan dapat mengeliminasi masalah kepemilikan identitas ganda yang sebelumnya sering terjadi. SIAK memperoleh dukungan dari Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 22 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peraturan ini menjadi dasar hukum bagi implementasi layanan administrasi kependudukan.

Produk-produk yang dihasilkan oleh SIAK memiliki dampak langsung dan esensial bagi kehidupan masyarakat. Dokumen-dokumen vital seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Nikah semuanya dikelola melalui sistem ini. Keberadaan SIAK tidak hanya berfungsi untuk urusan administrasi, tetapi juga memiliki peran strategis yang jauh lebih luas.

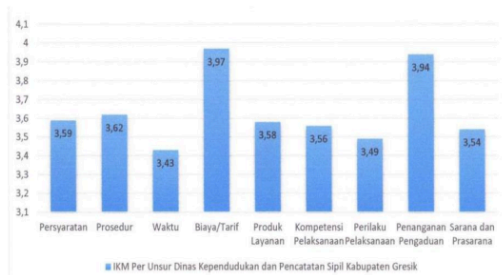
Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,59	A
U2	Prosedur	3,62	A
U3	Waktu Pelayanan	3,43	B
U4	Biaya/Tarif	3,97	A
U5	Produk Spesifikasi	3,58	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	A
U8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,94	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,54	A
	IKM Unit Pelayanan	89,94	A (Sangat Baik)

Sumber : (Dispendukcapil, 2024)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas yang bersumber dari Dispendukcapil Kabupaten Gresik (2024), hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan melalui aplikasi SukMa-e Jatim terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik untuk periode tahun 2024, diperoleh nilai indeks yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai unsur pelayanan. Survei ini melibatkan responden dan mengukur persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, jangka waktu, tarif/biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Hasilnya menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan berada pada kategori mutu “Baik” hingga “Sangat Baik”, dengan nilai konversi berkisar antara 3,43 hingga 3,97. Nilai tertinggi diperoleh pada unsur biaya/tarif (3,97), sementara nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (3,43). Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mencapai 89,94 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan “A” (Sangat Baik). Temuan ini mencerminkan bahwa pelayanan publik yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat, meskipun tetap diperlukan perbaikan

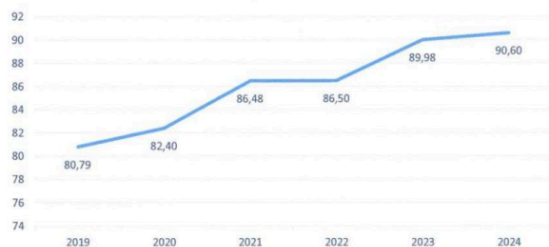
pada aspek-aspek tertentu, khususnya dalam hal kecepatan waktu penyelesaian layanan.



Gambar 1. 3 IKM Per Unsor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Tahun 2024

Sumber : (Dispendukcapil, 2024)

Dilansir dari Dispendukcapil Kabupaten Gresik (2024), hasil IKM per unsor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik tahun 2024 menunjukkan nilai layanan di Kabupaten Gresik secara umum, dengan kepuasan tertinggi pada aspek penanganan pengaduan serta biaya dan tarif namun temuan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara janji dan realitas layanan yang terkadang masih bersifat manual. Sebagai contoh, pelayanan KIA di Gresik pernah mengalami penundaan. Terdata 320 permohonan KIA tertunda akibat pemeliharaan sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE) terpusat. Hal ini menunjukkan bahwa ketergantungan pada infrastruktur teknis di tingkat pusat dapat menyebabkan pelayanan kembali ke proses manual atau terhambat. Gangguan ini secara langsung merusak dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dari pelayanan.

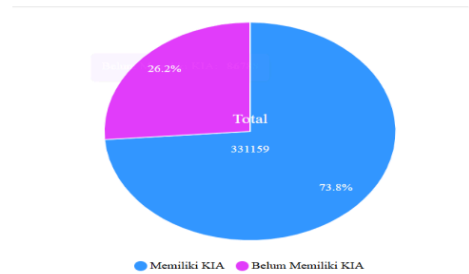


Gambar 1. 4 Grafik Nilai IKM Dispendukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024

Sumber : (Dispendukcapil, 2024)

Dilansir dari Dispendukcapil Kabupaten Gresik (2024), data survei kepuasan masyarakat Kabupaten Gresik terhadap website SIAK yang dilakukan dari tahun 2019 hingga 2024 memperlihatkan peningkatan yang signifikan dalam pengalaman pengguna, dengan penekanan khusus pada kemudahan akses informasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survei ini menjadi acuan penting dalam upaya perbaikan dan pengembangan berkelanjutan dari platform tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Temuan survei kepuasan masyarakat mengenai website SIAK selama periode 2019-2024 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna mengekspresikan kepuasan terhadap fitur-fitur yang tersedia, terutama dalam aspek kecepatan akses dan kemudahan navigasi sistem. Selain itu, masukan dari pengguna juga mengindikasikan adanya harapan untuk peningkatan tingkat interaktivitas dan penyediaan informasi yang lebih komprehensif dan lengkap. Data hasil survei ini menjadi fondasi bagi pengelola

SIAK untuk terus melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Berikut adalah grafik yang menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat dari tahun ke tahun sebagai representasi visual dari perkembangan kualitas layanan SIAK.



Gambar 1.5 Persentase Kepemilikan KIA di Kabupaten Gresik 2024

Sumber : (Disdukcapil, 2024)

Dilansir dari Disdukcapil Kabupaten Gresik Tahun (2024), diagram lingkaran pada gambar di atas dapat diketahui bahwa dari total 331.159 anak terdapat 86.788 anak yang belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), dan 244.371 anak sudah memiliki KIA. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anak di wilayah Kabupaten Gresik telah terlayani dalam kepemilikan KIA, namun masih terdapat lebih dari seperempat jumlah anak yang perlu mendapatkan perhatian untuk segera memiliki KIA agar terpenuhi hak administrasi kependudukannya secara lengkap.

NO	WILAYAH	DINAMIS			MMMLK DINAMIS			RLM MMMLK DINAMIS			PERSEN
		L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	
1	DUKUN	7.938	7.320	15.258	7.622	5.983	13.605	316	1.337	1.653	89.17
2	PAJONGPANGGANG	6.131	6.003	12.134	4.649	4.554	9.203	1.482	1.449	2.931	75.84
3	PANCENG	6.472	6.041	12.513	4.981	4.641	9.622	1.491	1.400	2.891	76.9
4	BENJENG	7.846	7.296	15.142	6.646	6.293	12.939	1.180	1.003	2.183	85.58
5	DUDUKAMPEYAN	5.948	5.724	11.672	4.264	4.157	8.421	1.684	1.567	3.251	72.15
6	WRINGINANOM	9.155	8.440	17.595	6.858	6.583	13.441	2.297	2.057	4.354	75.53
7	UJUNGANGKAH	6.491	6.221	12.712	5.128	5.011	10.139	1.363	1.210	2.573	79.76
8	KEDAMIAN	7.733	6.976	14.709	5.794	5.315	11.109	1.939	1.661	3.600	75.53
9	SEDAYU	5.962	5.540	11.502	4.437	4.129	8.566	1.526	1.411	2.937	74.47
10	MANYAR	16.965	15.817	32.782	13.651	12.785	26.436	3.316	3.033	6.349	80.64
11	CERME	10.416	9.813	20.229	8.204	7.802	16.006	2.213	2.012	4.225	79.12
12	BUNGAH	9.142	8.582	17.724	7.364	6.946	14.310	1.778	1.636	3.414	80.74
13	MENGANTI	16.306	15.484	31.790	10.771	10.575	21.346	5.535	4.909	10.444	67.15
14	KEBOMAS	15.606	14.335	29.941	12.596	11.743	24.339	3.010	2.592	5.602	81.29
15	DRIPOREJO	13.169	12.160	25.329	8.323	7.878	16.201	4.846	4.282	9.128	63.96
16	GRESIK	10.581	10.149	20.730	6.682	6.435	13.117	1.899	1.714	3.613	82.57
17	SANGKAPURA	7.046	6.696	13.742	4.932	4.739	9.671	2.114	1.957	4.071	70.38
18	TAMBAK	4.056	3.710	7.766	2.820	2.622	5.442	1.236	1.088	2.324	70.07
Jumlah		166.963	156.507	323.470	127.742	120.191	247.933	39.225	36.318	75.543	76.65

Gambar 1.6 Data Agrerat KIA Kabupaten Gresik 2025

Sumber : (Dispendukcapil, 2025)

Berdasarkan data agregat KIA Kabupaten Gresik tahun 2025, Kecamatan Sangkapura memiliki jumlah penduduk dinamis sebanyak 13.742 jiwa, terdiri dari 7.046 laki-laki dan 6.696 perempuan. Penduduk yang termasuk kategori mendekati namun masih belum dinamis (MMMLK dinamis) berjumlah 9.671 jiwa, sedangkan penduduk yang belum mendekati dinamis sebanyak 4.071 jiwa. Persentase kedinamisan penduduk di wilayah ini mencapai 70.38%.

Sementara itu, Kecamatan Tambak memiliki tingkat kedinamisan yang lebih rendah dibandingkan Sangkapura. Jumlah penduduk dinamis tercatat sebanyak 7.766 jiwa, terdiri dari 4.056 laki-laki dan 3.710 perempuan. Penduduk MMMLK dinamis berjumlah 5.442 jiwa, sedangkan penduduk yang belum mendekati dinamis mencapai 2.324 jiwa. Persentase kedinamisan penduduk di wilayah ini mencapai 70.07%. Tingkat kedinamisan penduduk Pada wilayah Kecamatan

Sangkapura dan Kecamatan Tambak masih berada di angka terendah diantara seluruh wilayah Kecamatan di Kabupaten Gresik.

Tabel 1. 2 Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024

Sasaran	Indikator Kinerja	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
Meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	Persentase penerbitan kepemilikan KIA	89,95%	73,79%	82,03%

Sumber : (Dispendukcapil, 2024)

Dari Tabel Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2024 diatas, pada indikator persentase kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) target kinerja yang ditetapkan adalah sebesar 89,95%. Namun, realisasi yang dicapai hanya mencapai 73,79%, sehingga capaian kinerjanya berada pada angka 82,03%. Hasil ini menunjukkan bahwa program penerbitan KIA belum terlaksana secara optimal jika dibandingkan dengan indikator kepemilikan dokumen kependudukan lainnya (Dispendukcapil, 2024).

Walaupun pemerintah telah mengupayakan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) sejak tahun 2016, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi sejumlah hambatan. Hasil penelitian (Wati et al., 2024) “mengungkap bahwa pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Sangkapura Pulau Bawean Kabupaten Gresik belum berjalan optimal, dikarenakan masih terdapat kekurangan pada aspek daya tanggap, aspek empati dan terdapatnya beberapa kendala seperti lambatnya respon database dan kurangnya kotak saran pengaduan masyarakat”. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan realitas yang diterima, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Pemilihan topik ini didasari oleh pemahaman bahwa mutu pelayanan publik sangat mempengaruhi penerimaan serta manfaat kebijakan pemerintah bagi masyarakat. Pelayanan administrasi yang lambat, kurang tanggap, dan minim empati berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh sebab itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan penerbitan KIA di Pulau Bawean Kabupaten Gresik menjadi penting, tidak hanya sebagai indikator kinerja aparatur sipil negara, tetapi juga sebagai acuan dalam memperbaiki kebijakan pelayanan publik di masa mendatang.

Kajian ini memusatkan perhatian pada korelasi antara mutu layanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan tingkat kepuasan publik di Pulau Bawean Kabupaten Gresik. Evaluasi dilaksanakan menggunakan lima aspek SERVQUAL, yaitu tampilan fisik, reliabilitas, responsivitas, kepastian, dan kepedulian. Sasarannya adalah mengukur besaran dampak kualitas pelayanan terhadap pengalaman dan kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa administrasi kependudukan. Mengacu pada *Expectation-Performance* yang berdasarkan asumsi Parasuraman, kepuasan akan tercapai apabila kinerja pelayanan yang dirasakan setara atau melebihi harapan pengguna layanan. Dalam kerangka ini, persepsi terhadap kualitas pelayanan menjadi faktor penentu yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan memberi kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian administrasi publik, sekaligus memberikan rekomendasi praktis kepada instansi pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kartu identitas anak terhadap kepuasan masyarakat di Pulau Bawean Kabupaten Gresik ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan kartu identitas anak terhadap kepuasan masyarakat di Pulau Bawean Kabupaten Gresik”

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, dilihat dari segi manfaat terdapat dua manfaat yang dapat diberikan dalam penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait implementasi *e-government* dan model pengukuran kualitas pelayanan (SERVQUAL) dalam konteks geografis yang menantang seperti daerah kepulauan. Hasil penelitian ini dapat mengisi kekosongan literatur dengan menyajikan studi kasus spesifik di daerah terpencil yang memiliki tantangan unik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang konstruktif dan rekomendasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, khususnya unit layanan di Pulau Bawean. Informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan kualitas pelayanan KIA agar lebih responsif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Pulau Bawean merupakan salah satu wilayah administratif yang termasuk dalam Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur. Pulau ini terletak di tengah Laut Jawa, berjarak sekitar 150 kilometer di sebelah utara daratan Gresik. Secara astronomis, Pulau Bawean berada di antara 5°43'–6°10' Lintang Selatan dan 112°34'–112°50' Bujur Timur. Pulau ini memiliki luas wilayah sekitar 196,27 km² dan terbagi menjadi dua kecamatan, yaitu Kecamatan Sangkapura dan Kecamatan Tambak, yang secara keseluruhan terdiri atas 30 desa.

Pulau Bawean dikenal memiliki kondisi geografis yang unik karena terpisah dari daratan utama Kabupaten Gresik dan hanya dapat diakses melalui jalur laut. Transportasi menuju Pulau Bawean biasanya menggunakan kapal cepat (*fast boat*) atau kapal penumpang reguler dari Pelabuhan Gresik menuju Pelabuhan Sangkapura, dengan waktu tempuh sekitar 3–4 jam menggunakan kapal cepat dan 7–8 jam menggunakan kapal reguler. Akses transportasi udara juga tersedia melalui Bandara Harun Thohir Bawean, namun penerbangan masih terbatas dan tidak beroperasi setiap hari.



Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian
Sumber : Times Jatim 2024

Dari sisi demografi, jumlah penduduk Pulau Bawean pada tahun 2024 tercatat sekitar 80.000 jiwa dengan tingkat kepadatan rata-rata 407 jiwa/km² (Dispendukcapil Gresik, 2024). Sebagian besar penduduk beragama Islam dan menggunakan bahasa Bawean sebagai bahasa sehari-hari, meskipun bahasa Indonesia tetap digunakan dalam konteks formal. Struktur mata pencaharian masyarakat Bawean didominasi oleh sektor perikanan, pertanian, perdagangan, dan jasa. Sebagian penduduk juga bekerja sebagai tenaga kerja migran di Malaysia dan Singapura, yang secara sosial ekonomi memberi dampak signifikan terhadap tingkat kesejahteraan keluarga di Bawean.

Dalam konteks penelitian ini, kondisi geografis dan sosial Pulau Bawean memiliki pengaruh yang besar terhadap pelaksanaan SIAK berbasis e-Government, terutama terkait kecepatan, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan publik. Jarak, cuaca, serta keterbatasan sarana teknologi sering menjadi kendala dalam proses verifikasi data dan pencetakan dokumen kependudukan. Namun demikian, semangat masyarakat yang tinggi dalam mengakses layanan publik menunjukkan

bahwa kebutuhan akan dokumen kependudukan telah menjadi prioritas penting bagi warga Bawean dalam mewujudkan hak-hak sipilnya sebagai warga negara. Dengan demikian, Pulau Bawean menjadi wilayah penelitian yang menarik karena mencerminkan tantangan dan potensi implementasi e-Government di daerah kepulauan, di mana kondisi geografis, infrastruktur, dan sosial budaya berperan penting dalam menentukan tingkat keberhasilan program pelayanan publik seperti penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA).

29 4.1.2 Penyajian Data

4.1.2.1 Karakteristik Responden

Pengumpulan data responden dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner yang disebarakan melalui dua cara, yaitu secara daring (*online*) menggunakan *google form* dan secara luring (*offline*) melalui pembagian kuesioner langsung kepada masyarakat di Kecamatan Tambak dan Kecamatan Sangkapura. Proses pengisian angket juga dilakukan dengan metode *door to door* untuk memastikan partisipasi responden secara merata. Klasifikasi karakteristik responden digunakan agar peneliti dapat menganalisis pandangan masyarakat berdasarkan latar belakang yang beragam, sehingga hasil penelitian menjadi lebih objektif dan terhindar dari bias penilaian.

Waktu penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilakukan selama 3 minggu terhitung tanggal 02 Oktober 2025 sampai dengan tanggal 30 Oktober 2025 yang telah diterima sebanyak 100 responden. Adapun karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mereka yang pernah mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dan berusia 18 tahun ke atas. Data kuesioner yang terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 25. Gambaran mengenai responden dikelompokkan berdasarkan alamat, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan sebagaimana berikut.

Dalam studi ini, peneliti mengumpulkan data berdasarkan domisili responden yang dikategorikan menjadi dua wilayah, yaitu Kecamatan Tambak dan Kecamatan Sangkapura. Tujuan dari pengelompokan berdasarkan wilayah tempat tinggal ini adalah untuk memahami perspektif secara keseluruhan. Hasil yang didapatkan peneliti dari penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel data berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

No.	Alamat	Jumlah Responden	Persentase
1.	Kecamatan Sangkapura	46	46%
2.	Kecamatan Tambak	54	54%
	Total	100	100%

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa dari total 100 responden, sebanyak 54 responden (54%) berasal dari Kecamatan Tambak, sedangkan 46 responden (46%) berasal dari Kecamatan Sangkapura. Kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat Kecamatan Tambak memiliki tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) dibandingkan dengan masyarakat Kecamatan Sangkapura.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-laki	43	43%
2.	Perempuan	57	57%
	Total	100	100%

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari total responden, terdapat 43 orang laki-laki (43%) dan 57 orang perempuan (57%). Artinya, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran yang cukup dominan dalam proses pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).

19

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (tahun)	Jumlah Responden	Persentase
1.	18	10	10%
2.	19	2	2%
3.	20	6	6%
4.	21	10	10%
5.	22	10	10%
6.	23	7	7%
7.	24	3	3%
8.	25	15	15%
9.	26	3	3%
10.	27	3	3%
11.	28	7	7%
12.	29	1	1%
13.	30	5	5%
14.	31	3	3%
15.	32	3	3%
16.	33	1	1%
17.	35	2	2%
18.	36	1	1%
19.	37	2	2%
20.	40	2	2%
21.	41	1	1%
22.	42	1	1%
23.	46	1	1%
24.	50	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 4.3 responden dalam penelitian ini memiliki rentang usia yang cukup luas, mulai dari 18 tahun hingga 50 tahun. Distribusi terbanyak terdapat pada usia 25 tahun yaitu 15%, diikuti oleh usia 18 tahun, 21 tahun, dan 22 tahun masing masing 10%. Sementara itu, kelompok usia tertua yaitu 46–50 tahun hanya mewakili 2% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden termasuk dalam kategori usia produktif muda, yaitu antara 18–30 tahun.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1.	SD Sederajat	6	6%
2.	SMP/SLTP Sederajat	4	4%
3.	SMA/SLTP Sederajat	65	65%
4.	Mahasiswa	2	2%
5.	Diploma/S1	23	23%
Total		100%	100%

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Hasil pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan

terakhir SMA/ sederajat 65%, diikuti oleh Diploma/S1 23%, SD 6%, SMP 4%, dan Mahasiswa 2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah, yang menandakan kemampuan literasi dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan publik sudah cukup baik.

25

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Belum Bekerja	29	29%
2.	Ibu Rumah Tangga	19	19%
3.	Karyawan Swasta	21	21%
4.	Mahasiswa	8	8%
5.	Wiraswasta	9	9%
6.	Mekanik	1	1%
7.	Pelaut	2	2%
8.	Petani	4	4%
9.	Guru	3	3%
10.	Konten Kreator	1	1%
11.	Aparatur Sipil Negara	1	1%
12.	Berkebun	1	1%
13.	Business Women	1	1%
	Total	100%	100%

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa responden dengan status belum bekerja merupakan kelompok terbesar yaitu 29%, diikuti oleh karyawan swasta 21%, ibu rumah tangga 19%, wiraswasta 9%, serta kategori lainnya seperti mahasiswa 8%, petani 4%, guru 3%, pelaut 2%, serta mekanik, konten kreator, ASN, berkebun, business women masing-masing 1%.

4.1.2.2 Deskripsi Data Tiap Variabel

4.1.2.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman. dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 indikator yang menggambarkan dimensi kualitas pelayanan KIA di Pulau Bawean. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert 1–5, dengan skor yang lebih tinggi menunjukkan persepsi pelayanan yang lebih baik. Data hasil kuesioner kemudian diolah untuk memperoleh skor rata-rata pada setiap item pernyataan, sehingga dapat diketahui aspek pelayanan mana yang dianggap paling baik maupun masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4. 6 Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
1.	Petugas pelayanan selalu berpenampilan rapi dan profesional	7	5	18	45	25	100	3,76
2.	Ruang tunggu pelayanan nyaman dan memadai bagi masyarakat.	5	7	24	40	24	100	3,71
3.	Informasi pelayanan tersedia secara jelas melalui papan pengumuman atau media lain.	8	8	26	40	18	100	3,52
4.	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan	6	10	16	41	27	100	3,73

31

	sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.							
5.	Petugas mampu menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan.	9	18	25	28	20	100	3,32
6.	Petugas dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang konsisten setiap saat.	10	16	22	30	22	100	3,38
7.	Petugas selalu siap membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan.	7	10	23	35	25	100	3,61
8.	Petugas segera merespons pertanyaan atau permintaan informasi dari masyarakat.	10	7	19	40	24	100	3,61
9.	Petugas bersedia memberikan penjelasan tambahan jika masyarakat membutuhkannya.	8	6	27	40	19	100	3,56
10.	Petugas bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat.	6	8	17	36	33	100	3,82
11.	Petugas selalu bersikap profesional dalam setiap proses pelayanan.	7	12	23	35	23	100	3,55
12.	Petugas mampu memberikan rasa aman saat masyarakat mengurus pelayanan	7	6	21	35	31	100	3,77
13.	Petugas memberikan perhatian kepada setiap masyarakat yang datang.	7	12	19	34	28	100	3,64
14.	Petugas bersedia meluangkan waktu untuk membantu masyarakat secara pribadi.	10	20	19	34	17	100	3,28
15.	Petugas bersikap sabar dalam menghadapi keluhan masyarakat.	6	9	31	35	19	100	3,52
Total rata-rata								53,78

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 4.6 nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Petugas bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat.” dengan skor 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa petugas menjaga etika dalam berinteraksi, sikap yang hangat, menyenangkan, mudah tersenyum, dan membuat masyarakat merasa nyaman saat berurusan dengan petugas pelayanan KIA. Sementara itu, skor terendah terdapat pada pernyataan “Petugas bersedia meluangkan waktu untuk membantu masyarakat secara pribadi” dengan nilai 3,28. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat menganggap petugas masih tidak merata, tidak profesional, cenderung pilih kasih, dan hanya dapat berjalan lancar jika ada bantuan khusus dari petugas. Secara keseluruhan, nilai rata-rata total variabel Kualitas Pelayanan mencapai 53,78 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi KIA di Pulau Bawean tergolong baik, namun belum maksimal.

4.1.2.2.2 Variabel Kepuasan Masyarakat

Untuk mengukur kepuasan masyarakat mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KIA di Pulau Bawean, digunakan dimensi kepuasan masyarakat yang sudah tercantum dalam Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) No. 14 tahun 2017 yang mencakup 9 indikator. Setiap indikator dalam kuesioner dirancang untuk merepresentasikan aspek kemudahan prosedur, kejelasan informasi, profesionalitas petugas, serta kualitas hasil layanan. Penilaian diberikan menggunakan skala Likert 1–5, dan data yang diperoleh digunakan untuk menghitung rata-rata setiap item.

Tabel 4. 7 Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	Skor	Total	Mean
----	------------	------	-------	------

		1	2	3	4	5		
1.	Persyaratan yang ditetapkan dalam pelayanan mudah dipahami.	5	12	18	37	28	100	3,71
2.	Persyaratan pelayanan tidak memberatkan masyarakat.	4	13	29	27	27	100	3,60
3.	Informasi tentang persyaratan pelayanan tersedia secara jelas.	6	11	21	35	27	100	3,66
4.	Prosedur pelayanan disampaikan secara jelas kepada masyarakat.	5	9	19	40	27	100	3,75
5.	Alur pelayanan mudah diikuti oleh masyarakat.	4	13	24	36	23	100	3,61
6.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	5	17	26	34	18	100	3,43
7.	Pelayanan diselesaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	10	20	25	24	21	100	3,26
8.	Lama waktu pelayanan masih dalam batas yang wajar.	5	17	25	34	19	100	3,45
9.	Tidak ada keterlambatan dalam proses pelayanan	11	19	24	28	18	100	3,23
10.	Biaya pelayanan diinformasikan dengan jelas di tempat pelayanan.	4	16	20	27	33	100	3,69
11.	Biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	6	19	20	35	20	100	3,44
12.	Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan	10	15	24	23	28	100	3,44
13.	Produk layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	5	11	23	33	28	100	3,68
14.	Produk layanan diberikan dengan kualitas yang baik.	6	18	14	34	28	100	3,60
15.	Produk layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	6	10	21	34	29	100	3,70
16.	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang memadai tentang layanan.	6	10	24	30	30	100	3,68
17.	Petugas pelayanan memiliki keterampilan yang baik.	6	11	15	39	29	100	3,74
18.	Petugas pelayanan mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan jelas	9	6	25	34	26	100	3,62
19.	Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat.	8	8	17	33	34	100	3,77
20.	Petugas pelayanan memberikan pelayanan tanpa membedakan.	9	16	22	30	23	100	3,42
21.	Petugas pelayanan bersikap profesional saat melayani	6	10	22	35	27	100	3,67
22.	Tersedia sarana untuk menyampaikan pengaduan atau saran.	9	9	30	28	24	100	3,49
23.	Petugas menanggapi pengaduan masyarakat dengan cepat.	18	13	20	25	24	100	3,24
24.	Tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat dilakukan dengan baik	6	18	18	37	21	100	3,49

25.	Sarana pelayanan (meja, kursi, ruang tunggu, dll.) tersedia dan memadai.	5	6	17	39	33	100	3,89
26.	Sarana pelayanan dalam kondisi bersih dan nyaman.	7	6	15	36	36	100	3,89
27.	Peralatan pelayanan dalam kondisi baik dan berfungsi	6	8	16	41	29	100	3,79
Total rata-rata								96,94

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 4.7 nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Sarana pelayanan (meja, kursi, ruang tunggu, dll.) tersedia dan memadai” serta pernyataan “Sarana pelayanan dalam kondisi bersih dan nyaman” dengan skor 3,89. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap ketersediaan fasilitas fisik dan kebersihan yang mendukung proses pelayanan KIA. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Tidak ada keterlambatan dalam proses pelayanan” dengan skor 3,23. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat masih menilai proses pelayanan KIA belum sepenuhnya cepat dan tepat waktu. Secara keseluruhan, nilai rata-rata total variabel Kepuasan Masyarakat mencapai 96,94, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KIA di Pulau Bawean tergolong baik. Hal ini menandakan bahwa secara umum masyarakat telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal kenyamanan fasilitas dan keramahan petugas.

4.1.2.3 Uji Instrumen

4.1.2.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas adalah prosedur untuk mengevaluasi apakah suatu item pernyataan dapat dianggap valid atau tidak melalui komparasi antara nilai r-tabel dan r-hitung. Nilai r-tabel yang digunakan adalah 0,361 yang ditentukan berdasarkan tabel r sesuai dengan jumlah responden penelitian, sementara nilai r-hitung diperoleh dari hasil analisis menggunakan program SPSS. Dari pengujian yang telah dilaksanakan melalui SPSS, peneliti mendapatkan hasil data sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan (X)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
P1	0,872	0,361	Valid
P2	0,799	0,361	Valid
P3	0,831	0,361	Valid
P4	0,905	0,361	Valid
P5	0,911	0,361	Valid
P6	0,892	0,361	Valid
P7	0,833	0,361	Valid
P8	0,913	0,361	Valid
P9	0,879	0,361	Valid
P10	0,845	0,361	Valid
P11	0,907	0,361	Valid
P12	0,859	0,361	Valid
P13	0,929	0,361	Valid
P14	0,897	0,361	Valid
P15	0,875	0,361	Valid

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.8 diketahui bahwa seluruh butir pernyataan pada

variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai r hitung berkisar antara 0,799 hingga 0,929, dengan nilai r tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5%. Karena seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan dalam angket Kualitas Pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
P1	0,851	0,361	Valid
P2	0,721	0,361	Valid
P3	0,810	0,361	Valid
P4	0,888	0,361	Valid
P5	0,906	0,361	Valid
P6	0,903	0,361	Valid
P7	0,745	0,361	Valid
P8	0,842	0,361	Valid
P9	0,835	0,361	Valid
P10	0,802	0,361	Valid
P11	0,889	0,361	Valid
P12	0,771	0,361	Valid
P13	0,874	0,361	Valid
P14	0,813	0,361	Valid
P15	0,839	0,361	Valid
P16	0,900	0,361	Valid
P17	0,846	0,361	Valid
P18	0,870	0,361	Valid
P19	0,811	0,361	Valid
P20	0,908	0,361	Valid
P21	0,872	0,361	Valid
P22	0,885	0,361	Valid
P23	0,880	0,361	Valid
P24	0,867	0,361	Valid
P25	0,911	0,361	Valid
P26	0,925	0,361	Valid
P27	0,851	0,361	Valid

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Hasil uji validitas pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai r hitung antara 0,721 hingga 0,925, sedangkan r tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 0,361. Karena semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka seluruh item dinyatakan valid.

4.1.2.3.2 Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas merupakan bagian pengujian yang digunakan untuk menyatakan kestabilan pada kuesioner. Pada bagian ini penulis menggunakan uji reliabilitas *Cronbachs Alpha* dengan nilai >0.6 yang dianggap valid dan kurang dari <0.6 dianggap tidak valid Berikut tabel uji reliabilitas.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
-------------------------	-------------------	------------

0,978	15	Reliabel
-------	----	----------

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 4.10 diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,978 untuk variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa angket Kualitas Pelayanan memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.

8

Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
0,985	27	Reliabel

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,985. Nilai ini berada di atas batas minimal reliabilitas sebesar 0,70, sehingga instrumen ini dinyatakan sangat reliabel.

4.1.2.4 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linear sederhana, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi layak. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan terdiri dari dua jenis pengujian, yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

4.1.2.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk menentukan data yang telah terkumpul berdistribusi normal atau tidak yang menjadi salah satu syarat analisis. Penulis menggunakan beberapa uji diantaranya uji statistik *Kolmogrov-Smirnov (K-S)*. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusikan dengan normal dengan tingkat signifikan lebih dari 5% atau 0,05.

6

Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorow-Smirnov

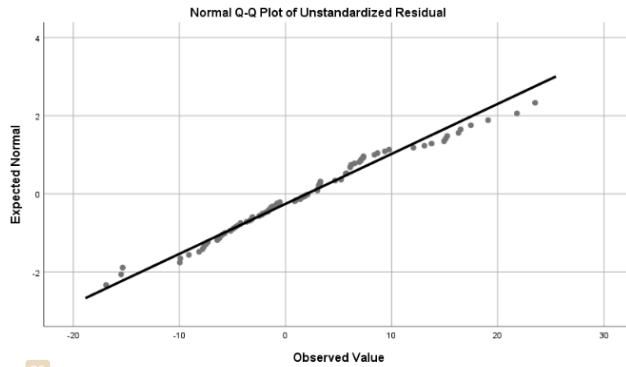
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.087	100	.060	.982	100	.177

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Hasil yang tertera dalam Tabel 4.12 dari pengujian SPPSS menjelaskan bahwa dalam uji normalitas dengan tingkat signifikan 0.117 lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa tingkat persebaran baik dan normal.

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis grafik Normal Q-Q Plot sebagaimana ditampilkan pada Gambar berikut:



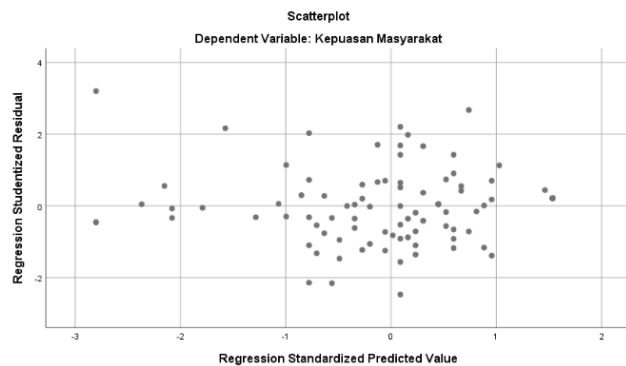
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Q-Q Plot of Unstandardized Residual

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa titik-titik data residual tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut secara cukup rapat. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi residual memiliki pola yang mendekati distribusi normal. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

4.1.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengidentifikasi ada tidaknya perbedaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Model regresi yang ideal adalah model yang memenuhi prinsip homoskedastisitas, yakni kondisi di mana varians residual pada setiap pengamatan memiliki nilai yang tetap. Sebaliknya, jika ditemukan variasi atau pola khusus dalam distribusi residual, maka model tersebut menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas.



Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas

dan di bawah sumbu horizontal (nilai 0) serta tidak membentuk pola tertentu yang teratur. Sebaran titik terlihat menyebar secara merata dan tidak menunjukkan bentuk seperti gelombang, corong terbuka, maupun pola garis tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa variasi residual antar pengamatan bersifat konstan dan tidak mengalami peningkatan maupun penurunan yang sistematis terhadap nilai prediksi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

4.1.2.5. Analisis Data

4.1.2.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode analisis regresi linear sederhana diterapkan untuk mengidentifikasi arah hubungan serta tingkat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil dari analisis tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55838.924	1	55838.924	931.031	.000 ^b
	Residual	5877.586	98	59.975		
	Total	61716.510	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan tabel 4.13 ditemui nilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 sebagai acuan pengambilan keputusan, sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya untuk mencari nilai persamaan regresi linear sederhana dapat diketahui melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.610	3.123		1.476	.143
	Kualitas Pelayanan	1.717	.056	.951	30.513	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 4.14, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4.610 + 1.717X$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 4.610 menunjukkan apabila variabel Kualitas Pelayanan bernilai nol, maka Kepuasan Masyarakat diperkirakan sebesar 4.610. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 1.717 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 1.717 satuan. Nilai koefisien positif ini menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat.

4.1.2.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 14 Hasil Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 ^a	.905	.904	7.744

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Dari Tabel 4.15 didapatkan nilai R Square sejumlah 0,905 yang menunjukkan bahwa 90,5% variasi pada variabel Kepuasan Masyarakat dapat diterangkan melalui variabel Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 9,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang berada di luar cakupan penelitian ini.

4.1.2.6 Uji Hipotesis

Uji T merupakan bagian pengujian yang digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Penelitian ini menggunakan satu variabel X dan satu variabel Y maka cukup dibutuhkan uji T dalam pengujiannya. Nilai signifikansi level sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$) dengan hasil pengujian sebagaimana berikut:

Tabel 4. 15 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.610	3.123		1.476	.143
	Kualitas Pelayanan	1.717	.056	.951	30.513	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan uji T yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel dihitung menggunakan rumus $T_{tabel} = n - k - 1$. Dengan jumlah sampel $n = 100$ dan variabel bebas $k = 1$ dan -1 , maka diperoleh $df = 98$ sehingga nilai t tabel pada taraf signifikansi 0,025 adalah sebesar 1,984. Hasil perbandingan menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel, yaitu t hitung 30,513 $>$ t tabel 1,984. Selain itu, nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$ menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis H_1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diterima, sedangkan H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4.2 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 4,610 + 1,717X$ Nilai koefisien regresi sebesar 1,717 berarti setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,717 satuan. Koefisien determinasi ($R^2 = 0,905$) menunjukkan bahwa 90,5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dalam kualitas pelayanan, sementara 9,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti efisiensi jaringan SIAK, jumlah sumber daya manusia, dan kebijakan teknis pelayanan. Nilai R^2 yang tinggi menandakan bahwa model regresi yang digunakan memiliki daya jelas yang kuat terhadap data. Pengujian lain dilakukan secara parsial (uji T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t hitung sebesar $30,513 >$ t tabel 1,984 serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$. Dengan demikian, H_1

yang berbunyi adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diterima, dan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Model SERVQUAL yang dirumuskan oleh Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa mutu pelayanan dapat diukur menggunakan lima aspek pokok, yakni Tangibles (tampilan fisik), Reliability (reliabilitas), Responsiveness (responsivitas), Assurance (kepastian), dan Empathy (kepedulian). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai bagaimana pelayanan diberikan dan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan masyarakat. Mengacu pada konsep SERVQUAL tersebut, hasil penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi Tangibles mencakup aspek yang terlihat langsung oleh masyarakat, seperti fasilitas pelayanan, kerapian ruang kerja, dan penampilan petugas. Berdasarkan tabel 4.6, terdapat tiga pernyataan pada dimensi ini (nomor 1–3) dengan nilai rata-rata 3,76, 3,71, dan 3,52. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kondisi fisik pelayanan tergolong baik, meskipun masih perlu peningkatan terutama pada kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan sarana kerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian Kolo (2024) yang menjelaskan bahwa kondisi fisik lingkungan dan tampilan petugas berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas yang bersih, tertata, dan ramah pengguna dapat menumbuhkan rasa nyaman serta kepercayaan terhadap instansi penyelenggara.

2. Reliability (Keandalan)

Dimensi Reliability menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai waktu yang dijanjikan. Terdapat tiga pernyataan pada dimensi ini (nomor 4–6) dengan nilai rata-rata 3,73, 3,32, dan 3,38. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai keandalan petugas sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal, terutama dalam ketepatan waktu pelayanan karena kadang terkendala jaringan SIAK. Hal ini selaras dengan temuan Hartiani dan Tyasotyaningrum (2023) yang menegaskan bahwa keandalan merupakan indikator penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga pelayanan. Dengan demikian, peningkatan efisiensi waktu pelayanan dan stabilitas jaringan menjadi langkah penting untuk memperkuat keandalan petugas di Pulau Bawean.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi Responsiveness menunjukkan kesigapan petugas dalam membantu dan merespons permintaan masyarakat. Berdasarkan tabel 4.6, terdapat tiga pernyataan (nomor 7–9) dengan nilai rata-rata 3,61, 3,61, dan 3,56. Nilai ini mengindikasikan bahwa masyarakat menilai daya tanggap petugas sudah cukup baik, meskipun jumlah personel yang terbatas kadang menyebabkan waktu tunggu lebih lama pada saat pelayanan ramai. Hal ini sejalan dengan penelitian Zamharira, Ulsyafa, dan Fanzikri (2023) yang menyebutkan bahwa daya tanggap menjadi faktor utama pembentuk persepsi positif terhadap layanan publik. Kondisi geografis Pulau Bawean yang jauh dari pusat kota membuat masyarakat sangat menghargai pelayanan yang cepat dan sigap. Oleh karena itu, penambahan petugas serta peningkatan pelatihan pelayanan cepat perlu menjadi prioritas.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance berhubungan dengan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan tabel 4.6, terdapat tiga pernyataan (nomor 10–12) dengan nilai rata-rata 3,82, 3,55, dan 3,77. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup yakin dan aman selama proses pelayanan berlangsung. Hasil ini konsisten dengan penelitian Hidayat dan Stiawati (2024) yang menegaskan bahwa jaminan pelayanan dan profesionalitas aparaturnya menjadi pondasi utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah.

5. Empathy (Empati)

Dimensi Empathy menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan tabel 4.6, terdapat tiga pernyataan (nomor 13–15) dengan nilai rata-rata 3,64, 3,28, dan 3,52. Nilai ini menunjukkan bahwa empati petugas berada pada kategori cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan, terutama pada

indikator dengan nilai terendah (3,28) yang menunjukkan bahwa perhatian personal petugas terhadap masyarakat masih kurang. Penelitian Sajidah (2024) juga menegaskan bahwa empati merupakan faktor penting dalam membangun hubungan yang positif antara petugas dan masyarakat. Petugas yang bersikap ramah, mau mendengarkan, dan peduli terhadap kebutuhan pengguna akan menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi Responsiveness dan Empathy memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat dibanding dimensi lainnya. Kedua dimensi ini berkaitan langsung dengan interaksi sosial antara petugas dan masyarakat, yang menjadi inti dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan, kedisiplinan waktu, dan kemampuan komunikasi interpersonal petugas perlu menjadi fokus utama untuk memperkuat kualitas pelayanan KIA di Pulau Bawean.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Pulau Bawean, Kabupaten Gresik, diukur menggunakan sembilan komponen utama sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap komponen terdiri dari tiga pernyataan penilaian yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh komponen memperoleh skor rata-rata di atas 3,20, yang berarti pelayanan KIA sudah berjalan dengan baik, meskipun beberapa aspek masih memerlukan peningkatan. Berikut uraian dari masing-masing komponen kepuasan masyarakat:

1. Persyaratan Pelayanan

Komponen pertama berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan masyarakat dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Berdasarkan tabel 4.7, tiga pernyataan pada komponen ini memperoleh nilai rata-rata 3,71, 3,60, dan 3,66. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa persyaratan pelayanan KIA sudah cukup jelas dan mudah dipahami.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Komponen ini menilai sejauh mana proses pelayanan dilakukan secara sistematis dan mudah diikuti oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, tiga pernyataan dalam komponen ini memperoleh nilai rata-rata 3,75, 3,61, dan 3,43. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sistem dan mekanisme pelayanan sudah cukup baik.

3. Waktu Penyelesaian

Komponen ini menunjukkan kecepatan petugas dalam menyelesaikan pelayanan sesuai standar waktu yang ditetapkan. Berdasarkan tabel 4.7, nilai rata-rata untuk tiga pernyataan pada komponen ini adalah 3,26, 3,45, dan 3,23. Nilai tersebut termasuk kategori cukup baik, namun menjadi salah satu komponen dengan skor terendah.

4. Biaya/Tarif

Komponen biaya atau tarif menilai kewajaran dan kejelasan biaya yang harus dibayar masyarakat dalam memperoleh layanan. Berdasarkan tabel 4.7, tiga pernyataan pada komponen ini memperoleh nilai rata-rata 3,69, 3,44, dan 3,44. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai aspek biaya sudah cukup transparan dan sesuai ketentuan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Komponen ini menilai kesesuaian hasil layanan dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan data, tiga pernyataan pada komponen ini memperoleh nilai rata-rata 3,68, 3,60, dan 3,70. Nilai tersebut menggambarkan bahwa produk layanan, yaitu kartu identitas anak yang diterima masyarakat, sudah sesuai dengan ketentuan dan memiliki kualitas cetak yang baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Komponen ini menilai kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan petugas dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan tabel 4.7, tiga pernyataan pada komponen ini memperoleh nilai rata-rata 3,68, 3,74, dan 3,62. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kompetensi petugas tergolong baik.

7. Perilaku Pelaksana

Komponen ini menilai sikap, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan, tiga pernyataan pada komponen ini memperoleh nilai rata-rata 3,77, 3,42, dan 3,67. Nilai tersebut menunjukkan bahwa perilaku petugas secara umum sudah baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Komponen ini menilai sejauh mana masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atau saran serta bagaimana petugas menanggapi. Berdasarkan tabel 4.7, tiga pernyataan pada komponen ini memperoleh nilai rata-rata 3,49, 3,24, dan 3,49. Nilai ini termasuk kategori cukup baik, namun menjadi salah satu aspek yang perlu diperbaiki.

9. Sarana dan Prasarana

Komponen terakhir menilai kondisi fasilitas fisik yang mendukung proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, tiga pernyataan pada komponen ini memperoleh nilai rata-rata 3,89, 3,89, dan 3,79. Nilai ini merupakan salah satu yang tertinggi dibanding komponen lainnya, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KIA di Pulau Bawean berada dalam kategori baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa komponen yang perlu mendapat perhatian khusus, terutama pada aspek waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, yang memperoleh nilai rata-rata paling rendah dibanding komponen lainnya. Upaya peningkatan efisiensi waktu pelayanan, penambahan tenaga pelaksana, serta penguatan sistem pengaduan publik dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat telah banyak diteliti dalam literatur manajemen publik dan administrasi pelayanan. Studi tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan oleh instansi publik, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna layanan. Misalnya, dalam penelitian oleh Public Service Quality dan Customer Satisfaction yang Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik (Nugraha et al., 2024) ditemukan bahwa atribut-kualitas pelayanan seperti keadilan biaya, kesesuaian produk layanan dan fasilitas infrastruktur memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian lain, The Effect of e-Servqual and Public Service on Community Satisfaction: An Empirical Study in Government Organization (Kumiasih et al., 2023) ditemukan bahwa kualitas layanan digital dan aspek tanggap petugas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam organisasi pemerintahan.

Temuan-temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini di Pulau Bawean yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat (Y). Dampak kuat ini terlihat dari koefisien determinasi (R^2) yang tinggi serta koefisien pengaruh positif dari semua dimensi kualitas pelayanan. Dari sisi teoritis, model SERVQUAL Parasuraman et al., (1988) menegaskan bahwa kualitas pelayanan terbentuk melalui persepsi pengguna terhadap elemen pelayanan seperti fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dan bahwa ketika elemen-elemen tersebut terpenuhi atau melampaui harapan, maka kepuasan pengguna akan muncul. Dengan kata lain, penelitian ini merefleksikan bahwa di konteks pelayanan KIA di wilayah kepulauan, bukan hanya fasilitas fisik yang penting, melainkan interaksi antara petugas dan pengguna layanan serta efisiensi proses pelayanan yang menjadi faktor kunci.

Secara kebijakan, hasil ini juga relevan dalam kerangka regulasi pelayanan publik seperti PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mengharuskan instansi penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa lebih dari sekadar fasilitas fisik atau prosedur administrasi, faktor kecepatan layanan, perhatian petugas, dan keandalan sistem menjadi aspek yang paling dirasakan oleh masyarakat di Pulau Bawean dalam menilai kualitas pelayanan.

Dengan demikian, strategi peningkatan mutu pelayanan sebaiknya difokuskan pada penguatan interaksi petugas-masyarakat, pelatihan komunikasi publik, percepatan proses layanan, serta penguatan sistem digital pendukung agar kualitas pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara nyata.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan dibantu perangkat lunak SPSS versi 25 menyatakan bahwa uji regresi linier sederhana dan uji T pengaruh kualitas pelayanan kartu identitas anak terhadap kepuasan masyarakat mendapatkan nilai perbandingan sebesar $30,513 > t \text{ tabel } 1,984$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$. Berdasarkan dilakukannya uji determinasi terhadap kepuasan masyarakat nilai yang didapat sebesar 90,5%. Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dilakukannya sebar kuesioner pada variabel kualitas pelayanan dengan item pernyataan “petugas bersedia meluangkan waktu untuk membantu masyarakat secara pribadi” dengan nilai 3,28 yang merupakan nilai terendah dan pada variabel kepuasan masyarakat dengan item pernyataan “tidak ada keterlambatan dalam proses pelayanan” dengan nilai 3,23 yang juga merupakan nilai terendah. Temuan ini penulis tarik kesimpulan bahwa masyarakat menganggap petugas masih tidak merata, tidak profesional, cenderung pilih kasih, dan hanya dapat berjalan lancar jika ada bantuan khusus dari petugas dan juga sebagian masyarakat masih menilai proses pelayanan belum sepenuhnya cepat dan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KIA di Pulau Bawean belum maksimal.

Meskipun terdapat item pernyataan yang rendah namun secara keseluruhan nilai yang diberikan masyarakat tergolong cukup baik pada variabel kualitas pelayanan dengan item pernyataan “petugas bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat” dengan skor 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa petugas menjaga etika dalam berinteraksi, sikap yang hangat, menyenangkan, mudah tersenyum, dan membuat masyarakat merasa nyaman saat berurusan dengan petugas pelayanan KIA. Kemudian pada variabel kepuasan masyarakat dengan item pernyataan “sarana pelayanan (meja, kursi, ruang tunggu, dll) tersedia dan memadai” serta pernyataan “sarana pelayanan dalam kondisi bersih dan nyaman” dengan skor 3,89. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap ketersediaan fasilitas fisik dan kebersihan yang mendukung proses pelayanan KIA.

Berdasarkan teori dari Parasuraman yang digunakan dalam pengujian ini menjelaskan teori kualitas pelayanan dinilai berdasarkan kelima dimensi dengan kesimpulan di antaranya:

1. Tangibles (Bukti Fisik) : menggambarkan kondisi fasilitas pelayanan yang langsung dilihat masyarakat. Nilai rata-rata indikator dari pernyataan penampilan sebesar 3,76, dari pernyataan kenyamanan sebesar 3,71, dan dari pernyataan informasi 3,52 menunjukkan bahwa kondisi fisik berada pada kategori baik, meskipun peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan sarana masih diperlukan.
2. Reliability (Keandalan) : menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat waktu. Nilai rata-rata indikator dari pernyataan prosedur sebesar 3,73, dari pernyataan ketepatan waktu sebesar 3,32, dan dari pernyataan konsisten sebesar 3,38, yang berarti bahwa keandalan pelayanan tergolong cukup baik, namun masih terhambat gangguan jaringan SIAK yang membuat waktu layanan kurang stabil.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) : menunjukkan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Nilai rata-rata indikator dari pernyataan kesigapan petugas sebesar 3,61, dari pernyataan ketanggapan sebesar 3,61, dan dari pernyataan responsivitas sebesar 3,56 menunjukkan bahwa daya tanggap berada pada kategori baik, meski keterbatasan jumlah petugas menyebabkan waktu tunggu lebih lama pada jam tertentu.

4. Assurance (Jaminan) : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan keramahan sebesar 3,82, dari pernyataan profesionalisme sebesar 3,55, dan dari pernyataan keamanan sebesar 3,77. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa aman, yakin, dan percaya terhadap profesionalitas petugas serta prosedur pelayanan.
5. Empathy (Empati) : mencerminkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap masyarakat. Nilai rata-rata indikator dari pernyataan perhatian sebesar 3,64, dari pernyataan kesediaan sebesar 3,28, dari pernyataan sebesar kesabaran 3,52. Hasil ini menempatkan empati dalam kategori cukup baik, tetapi indikator 3,28 menunjukkan perlunya peningkatan perhatian personal kepada pengguna layanan.

Indikator kepuasan masyarakat berdasarkan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang menjelaskan mengenai survei kepuasan masyarakat yang ada di lingkup pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan hasilnya sebagaimana berikut

1. Persyaratan Pelayanan : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan kejelasan sebesar 3,71, dari pernyataan kemudahan sebesar 3,60, dan dari pernyataan transparansi sebesar 3,66. Hasil ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan dinilai mudah, jelas, dan dapat dipenuhi masyarakat.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan sistem sebesar 3,75, dari pernyataan mekanisme sebesar 3,61, dari pernyataan prosedur sebesar 3,43. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan sudah baik, meskipun beberapa prosedur masih perlu penyederhanaan.
3. Waktu Penyelesaian : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan ketepatan sebesar 3,26, dari pernyataan ketepatan sebesar 3,45, dari pernyataan penyelesaian sebesar 3,23 dan hasil ini merupakan salah satu yang paling rendah, sehingga efisiensi waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan.
4. Biaya/Tarif : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan transparansi sebesar 3,69, dari pernyataan kesesuaian sebesar 3,44, dan dari pernyataan kewajaran sebesar 3,44. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi biaya dianggap jelas, wajar, dan transparan.
5. Produk Spesifikasi Pelayanan : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan kesesuaian sebesar 3,68, dari pernyataan kualitas sebesar 3,60, dan dari pernyataan konsistensi sebesar 3,70. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas hasil pelayanan (KIA) sudah baik dan sesuai standar.
6. Kompetensi Pelaksana : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan pengetahuan sebesar 3,68, dari pernyataan keterampilan sebesar 3,74, dan dari pernyataan kemampuan sebesar 3,62. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam menjalankan pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan kesopanan sebesar 3,77, dari pernyataan non-diskriminasi sebesar 3,42, dan dari pernyataan profesionalisme sebesar 3,67. Hal ini menunjukkan bahwa sikap petugas tergolong baik, walaupun konsistensi keramahan perlu ditingkatkan.
8. Penanganan Pengaduan : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan fasilitas pengaduan sebesar 3,49, dari pernyataan respon sebesar 3,24, dan dari pernyataan tindak lanjut 3,49. Hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan berada pada kategori cukup baik, namun masih menjadi salah satu indikator yang terendah, sehingga butuh perbaikan.
9. Sarana dan Prasarana : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan ketersediaan sarana sebesar 3,89, dari pernyataan kenyamanan sarana 3,89, dan dari pernyataan kelayakan sebesar 3,79 menjadi nilai tertinggi, yang berarti masyarakat sangat puas dengan fasilitas dan sarana pendukung yang tersedia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, peneliti merumuskan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, khususnya unit layanan yang berada di Pulau Bawean. Rekomendasi ini disusun dengan tujuan untuk mendorong optimalisasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) agar berjalan lebih efektif, efisien, serta mampu memenuhi harapan masyarakat.

1. Dispendukcapil Kabupaten Gresik perlu meningkatkan profesionalisme petugas melalui pelatihan berkala terkait standar pelayanan publik, etika pelayanan, dan komunikasi efektif.
2. Dispendukcapil Kabupaten Gresik perlu melakukan penataan ulang alur pelayanan agar prosesnya lebih efisien.
3. Pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Gresik diharapkan dapat meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam memberikan informasi maupun merespons keluhan. Perbaikan pada aspek responsivitas akan memberikan pengaruh langsung terhadap meningkatnya kepuasan pengguna layanan.
4. Dispendukcapil perlu disediakan saluran pengaduan yang lebih mudah diakses baik secara daring maupun luring.
5. Dispendukcapil perlu memperluas rangkaian sosialisasi melalui sekolah, perangkat desa, maupun media informasi lokal, mengenai manfaat, prosedur, dan pentingnya dokumen. Maka dari itu sosialisasi yang terstruktur dan berkelanjutan akan membantu meningkatkan pemahaman masyarakat serta mendorong mereka untuk lebih aktif dalam mengurus dokumen kependudukan.

8%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.umpo.ac.id Internet Source	1 %
2	repositori.usu.ac.id Internet Source	1 %
3	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1 %
4	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
5	Submitted to Universitas Jambi Student Paper	<1 %
6	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	<1 %
7	Submitted to Universitas Jenderal Achmad Yani Student Paper	<1 %
8	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
9	Submitted to Universitas Riau Student Paper	<1 %
10	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
11	Submitted to LPPM Student Paper	<1 %
12	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1 %

13	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	<1 %
14	123dok.com Internet Source	<1 %
15	Submitted to stie-pembangunan Student Paper	<1 %
16	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
17	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1 %
18	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
19	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
20	docplayer.info Internet Source	<1 %
21	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
22	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1 %
24	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
25	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
26	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
27	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %

28	Submitted to Universitas Tadulako Student Paper	<1 %
29	ejournal.upnjatim.ac.id Internet Source	<1 %
30	repo.stie-pembangunan.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
32	Anggia Safitri, Riyanto Riyanto, Dessy Damayanthi. "Pengaruh Pendistribusian Dana Zakat Produktif terhadap Tingkat Pendapatan Mustahik di DPU Daarut Tauhid Bogor", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2021 Publication	<1 %
33	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
34	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
35	ejurnal.ung.ac.id Internet Source	<1 %
36	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

