

Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Novita Sari Harahap¹, Elvina², Muhammad Irwansyah Hasibuan³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu.

Abstrak

Studi ini dilakukan untuk meneliti dan menjelaskan kualitas pelayanan dalam proses pembuatan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Metode yang diterapkan dalam kajian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan informasi dalam studi ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disebarluaskan pada masyarakat Labuhanbatu Selatan yang sudah menggunakan jasa layanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Sampel yang diambil terdiri dari 100 responden. Proses analisis data yang diterapkan mencakup pengumpulan data, penyaringan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dieroh hasil yang menunjukkan bahwa mutu layanan penerbitan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih kurang memuaskan dan belum memenuhi harapan. Hal tersebut dapat di lihat dari hasil yang menunjukkan nilai negatif pada dimensil daya tanggap, empati, dan juga jaminan yang artinya dimensi tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan dimensi bukti fisik dan keandalan bernilai positif yang artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti memberikan saran kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu selatan agar dapat meningkatkan indikator yang belum optimal dalam dimensi daya tanggap, empati dan juga jaminan, serta menjaga kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik dan keandalan.

Kata Kunci: *Akta Kelahiran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

Abstract

This study was conducted to examine and explain the quality of service in the process of making birth certificates on community satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Labuhanbatu Selatan Regency. The method applied in this study is quantitative method. The collection of information in this study was carried out through the distribution of questionnaires distributed to the people of Labuhanbatu Selatan who have used birth certificate issuance services at the Population and Civil Registration Office of Labuhanbatu Selatan Regency. The sample taken consisted of 100 respondents. The data analysis process applied includes data collection, data filtering, data presentation, and conclusion drawing. From the results of the research that has been conducted, the results show that the quality of birth certificate issuance services on community satisfaction at the Population and Civil Registration Office of South Labuhanbatu Regency is still unsatisfactory and has not met expectations, this can be seen from the results that show negative values in the dimensions of

responsiveness, empathy, and also assurance, which means that these dimensions do not have a significant effect on community satisfaction while the dimensions of physical evidence and reliability are positive, which means they have a significant effect on community satisfaction. Based on the explanation above, the researcher provides advice to the Population and Civil Registration Office of Labuhanbatu Selatan Regency so that it can improve the indicators of the population and civil registry of Labuhanbatu Selatan Regency.

Keywords: Birth Certificate, Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan reformasi birokrasi saat ini, meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fokus kebijakan saat ini. Keberhasilan suatu organisasi di waktu yang akan datang akan sangat ditentukan oleh bagaimana cara pengelolaan sumber daya aparat yang efektif, terutama dalam lembaga pemerintahan (Dan et al., 2024). Hal ini menjadi tugas utama pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai berbagai aspekkehidupan, termasuk pengelolaan kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah salah satu instansi yang memiliki kewenangan memberikan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk dalam hal pelayanan penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan salah satu bentuk tanda pengenal resmi yang memuat tanggal lahir seseorang dan bersifat wajib bagi seluruh warga negara Indonesia. Jika terdapat seorang anak tidak memiliki dokumen akta kelahiran, maka secara hukum negara menganggap bahwa anak tersebut tidak ada. Seseorang akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) melalui dokumen akta kelahiran, yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan lainnya, seperti pendidikan, melamar pekerjaan, pencatatan perkawinan dan pengurusan pengakuan anak (Maisyarah, 2019). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah memiliki tanggung jawab melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berkewajiban untuk memastikan bahwa setiap bayi yang lahir bisa memperoleh akta kelahiran dengan proses yang mudah, cepat, dan transparan. Hak untuk memiliki identitas diri diakui secara jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 mengenai perlindungan anak, khususnya dalam Pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyebutkan bahwa, (1) Setiap anak berhak mendapatkan identitas sejak lahir, dan (2) Identitas tersebut harus tercantum dalam akta kelahiran (Himber et al., 2022). Dokumen akta kelahiran sangat penting dan berpengaruh pada saat anak tersebut telah dewasa. Sebagai contoh, semisal seorang anak yang ingin melanjutkan sekolah maka harus melampirkan akta kelahiran, begitu pula jika seseorang ingin mencari pekerjaan maka melampirkan dokumen akta kelahiran sangat diperlukan sebagai prasyarat kerja. Namun yang menjadi persoalannya adalah, masih saja terdapat beberapa masyarakat yang menganggap akta kelahiran tidak terlalu penting sehingga ditemukan anak usia sekolah yang tidak memiliki akta kelahiran, hal ini mengakibatkan adanya perbedaan nama pada akta kelahiran yang tidak sejalan dengan ijazah. Permasalahan tersebut timbul akibat minimnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya mengurus akta kelahiran, rendahnya kesadaran ini mungkin diakibatkan oleh beberapa keadaan,diantaranya rendahnya pengetahuan tentang pentingnya akta kelahiran sebagai dokumen resmi yang berguna untuk berbagai keperluan seperti pendidikan, kesehatan,dan hak hukum lainnya. Akses bagi sebagian masyarakat yang jarak antara rumahnya dan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang cukup jauh sehingga dapat mengurangi kesadaran dan keinginan untuk mengurus dokumen tersebut. Masih banyak dijumpai masyarakat yang belum memahami persyaratan dokumen yang dibutuhkan saat membuat akta kelahiran, sehingga masyarakat sering menganggap proses pengurusan akta kelahiran itu rumit, membutuhkan banyak dokumen dan memakan waktu yang lama. Di sisi lain, masyarakat yang mengutamakan kebutuhan sehari-hari cenderung mengabaikan dokumen ini karena

beranggapan bahwa pengurusan akta kelahiran bukanlah hal yang mendesak dibandingkan kebutuhan sehari-hari. Akibatnya, banyak orang yang tidak mempunyai akta kelahiran dan tidak memiliki akses terhadap hak-hak dan layanan pemerintahan.

Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Labuhanbatu Selatan menjadi faktor utama keberhasilan pemerintah didalam meningkatkan jumlah pengurusan akta kelahiran. Pelayanan sering kali menjadi sorotan masyarakat karena beberapa kendala yang sering muncul terkait pelayanan penerbitan akta kelahiran seperti waktu penyelesaian dokumen yang lama, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur, hingga kurangnya infrastruktur pendukung seperti teknologi informasi. Sebagai akibatnya, organisasi yang menjalankan tugas pelayanan ini dipengaruhi dan ditentukan oleh kebijakan tertentu dalam menjalankan fungsi dan tugas utamanya, dan kemudian harus mempertanggung jawabkan kualitas layanan tersebut kepada masyarakat(Maulana, M., Subagyo, W. H., & Nababan, 2022). Pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran kepada masyarakat dapat diukur dari kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang dimaksudkan meliputi kenyamanan yang diberikan, kecepatan dalam melayani pembuatan akta kelahiran, serta SOP (Standar Operational Procedure) yang dijalankan dalam proses pembuatan dan penerbitan akta kelahiran. Para ahli seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengembangkan model SERVQUAL (Service Quality) yang mencakup lima dimensi utama untuk mengukur kualitas layanan meliputi bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy). Dimensi ini menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara pelayanan penerbitan akta kelahiran dan tingkat kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Keberhasilan penerbitan akta kelahiran merupakan salah satu layanan publik yang paling penting dan mencerminkan efektivitas pemerintahan dalam melayani kebutuhan rakyatnya. Kepuasan masyarakat adalah tingkat dimana harapan masyarakat terhadap suatu pelayanan terpenuhi atau bahkan terlampaui. Dengan ini artinya, pemerintah (birokrat) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan menyediakan layanan umum dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil dengan VISI yaitu "Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan" oleh karena itu, visi tersebut menciptakan gambaran sebuah masyarakat yang teratur dalam pengelolaan administrasi kependudukan, yang pada gilirannya dapat mendukung pengembangan yang merata diseluruh daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan menerapkan pendekatan penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu jenis penyelidikan yang didasarkan pada pemahaman tertentu, berfungsi sebagai pendekatan ilmiah atau scientific karena telah memenuhi standar ilmiah melalui cara yang empiris, logis, objektif dan sistematis (Sugiyono, 2017) dalam (Sulaiman et al., 2022). Fokusnya adalah mengukur kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini adalah sebuah survei yang mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan alat kuesioner survei yang memungkinkan peneliti memperoleh informasi langsung dari masyarakat tentang pengalaman mereka menggunakan pelayanan. Menurut Nurrahmah (2021) dalam (Setiawan et al., 2022) Populasi merupakan objek dari penelitian itu sendiri, yang menjadi titik fokus dan sumber informasi. Dalam penelitian ini, Populasi yang menjadi fokus adalah masyarakat yang mengajukan permintaan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Labuhanbatu Selatan selama 3 tahun terakhir yakni

tahun 2022,2023 dan 2024. Menurut (Sugiyono, 2019) dalam (Kecamatan & Kabupaten, n.d.) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat dalam populasi tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara langsung dari instansi tersebut, jumlah populasi pertahun adalah sebagai berikut:

- Tahun 2022 = 9.350 orang
 - Tahun 2023 = 10.616 orang
 - Tahun 2024 = 7.573 orang
- Total populasi (N) selama 3 tahun adalah: 27. 539 orang

Penentuan sampel ditentukan lewat penerapan rumus Slovin yang memiliki tingkat kesalahan (Margin Of error) sebesar 10% ($e = 0,1$). Rumus Slovin merupakan salah satu metode pengambilan sampel yang banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif(Minat et al., 2023).

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Margin error 10% = 0,1

Sehingga ;

$$\begin{aligned} n &= \frac{27.539}{1+27.539(0,1)^2} \\ n &= \frac{27.539}{1+27.539(0,01)} \\ n &= \frac{27.539}{1+275,39} \\ n &= \frac{27.539}{276,39} \\ n &= 99,63 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan yang telah di lakukan, jumlah sampel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar 99,63 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini akan menggunakan Google Form dengan metode Purposive Sampling, yaitu dengan memilih sampel yang paling mudah diakses dan ditemukan memalui sosial media seperti Instagram, Facebook, Whatsapp, serta platform sosial media lainnya yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden bertujuan untuk menggambarkan ciri-ciri atau karakteristik yang dimiliki oleh individu atau kelompok yang berpartisipasi dalam sebuah penelitian atau studi. Ciri-ciri ini dapat mencakup aspek demografis,sosial,ekonomi, atau psikologis.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	43	43%
2.	Perempuan	57	57%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 1 di atas yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, terlihat bahwa jumlah responden laki-lki mencapai 43 orang, yakni sekitar 43% dari total responden. Sedangkan, responden perempuan berjumlah 57 orang, yang mencakup

sekitar 57% dari jumlah keseluruhan responden. Ini menandakan bahwa sebagian besar responden dalam studi ini adalah perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2 di bawah ini menyajikan informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan usia mereka.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori Usia	Jumlah (Jiwa)	Percentase (%)
1	< 20 Tahun	22	22 %
2	20 – 30 tahun	54	54 %
3	31 – 40 tahun	17	17%
4	>40 Tahun	7	7 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan informasi dalam tabel di atas mengenai karakteristik responden menurut usia, terlihat bahwa usia 20 tahun, yang mewakili terdapat 22 responden sekitar 22% dari seluruh responden, sementara jumlah responden yang berada dalam rentang usia 20 – 30 tahun mencapai 54 orang atau sekitar 54 % dari keseluruhan, responden yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 17 orang atau sekitar 17% dari keseluruhan, dan responden yang berumur > 40 tahun berjumlah 7 orang atau sekitar 7% dari total keseluruhan. Data ini mengungkapkan bahwa sebagian besar responden berada dalam rentang usia 20 – 30 tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut ini disajikan informasi mengenai data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah (Jiwa)	Percentase (%)
1	SD/Sederajat	0	0 %
2	SMP/Sederajat	11	11 %
3	SMA/Sederajat	68	68 %
4	D3/S1	21	21 %
5	S2 ke atas	0	0 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer (2025)

Berdasarkan informasi dalam tabel di atas mengenai karakteristik responden menurut pendidikan terakhir, dapat dilihat bahwa jumlah responden pendidikan terakhirnya SMP/Sederajat tercatat sebanyak 11 orang atau sekitar 11% dari total responden, pendidikan terakhir SMA/Sederajat berjumlah 68 orang atau sekitar 68%, pendidikan terakhir D3/S1 berjumlah 21 orang atau sekitar 21% dan pendidikan terakhir SD/Sederajat dan S2 ke atasberjumlah 0 orang dari total keseluruhan responden. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada di pendidikan terakhir SMA/Sederajat.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Jiwa)	Percentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	59	59 %
2	Pegawai Negeri/Swasta	12	12 %
3	Wiraswasta	15	15 %

4	Ibu Rumah Tangga	11	11 %
5	Pengangguran	2	2 %
6	Kasir Kopi	1	1 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer (2025)

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 59 orang atau sekitar 59%, responden yang berprofesi sebagai pegawai negeri/swasta berjumlah 12 orang atau sekitar 12%, responden yang berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 15 orang atau sekitar 15%, responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga berjumlah 11 orang atau sekitar 11%, responden yang tidak memiliki pekerjaan atau pengangguran berjumlah 2 orang atau sekitar 2%, dan responden yang berprofesi sebagai kasir kopi berjumlah 1 orang atau sekitar 1%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa.

Analisis Data

Hasil penelitian ini diperoleh melalui proses penyebaran kuesioner kepada responden, Kemudian data yang terkumpul dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS v.3. Analisis ini bertujuan untuk menguji kelayakan variabel yang digunakan dalam penelitian. Sebagai bagian dari proses validasi, dilakukan serangkaian uji instrumen guna memastikan bahwa data yang diperoleh memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang menggunakan SEM dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) memerlukan dua langkah untuk menilai kecocokan model dari sebuah penelitian. Hasil dari respon yang diberikan oleh responden dianalisis melalui outer model dan pengujian inner model. Pengujian outer model meliputi analisis validitas dan analisis reliabilitas. Analisis validitas bertujuan untuk menilai seberapa tepat sebuah instrumen survei. Analisis reliabilitas berfungsi untuk mengukur sejauh mana konsisten jika survei yang sama dilakukan lagi pada responden dengan kondisi yang sama. Hasil dari analisis validitas ditentukan dengan mengamati nilai loading outer (OL) pada setiap indikator average variance (AV) dari masing-masing variabel. Hasil dari analisis reliabilitas di nilai berdasarkan nilai cronbach's alpha (CA) dan composite reliability (CR) dari masing-masing variabel.

Outer Model

Validitas Convergen

Tabel 5. Validitas Convergen

	Bukti Fisik	Daya Tanggap	Empati	Jaminan	Keandalan	Kepuasan Masyarakat
X1.1	0,956					
X1.2	0,945					
X1.3	0,928					
X2.1					0,937	
X2.2					0,959	
X2.3					0,957	
X3.1		0,914				
X3.2		0,963				
X3.3		0,942				
X4.1			0,925			
X4.2			0,918			
X4.3			0,954			

X5.1	0,942
X5.2	0,968
X5.3	0,959
Y1.1	0,711
Y1.2	0,940
Y1.3	0,936
Y1.4	0,916
Y1.5	0,842

Sumber: Data primer (2025)

Dalam pengujian validitas, kriteria untuk memenuhi validitas alat ukur kuesioner adalah jika nilai outer loading indikator lebih besar dari 0,70 ($r > 0,70$). Berdasarkan hasil uji validasi di atas menunjukkan bahwa semua koefisien korelasi untuk indikator variabel yang di uji memiliki nilai di atas 0,70 ($r > 0,70$). Hal ini membuktikan bahwa semua indikator dalam penelitian ini adalah valid dan memenuhi kriteria Convergent Validity.

Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi atau stabilitas dari hasil yang di peroleh melalui kuesioner. Tujuannya adalah agar alat tersebut dapat menghasilkan informasi yang dapat dipercaya dan stabil.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Bukti Fisik	0,938	0,938	0,960	0,889
Daya Tanggap	0,934	0,951	0,958	0,883
Empati	0,953	0,955	0,970	0,915
Jaminan	0,925	0,935	0,952	0,870
Keandalan	0,947	0,948	0,966	0,904
Kepuasan Masyarakat	0,920	0,937	0,941	0,763

Sumber : Data Primer (2025)

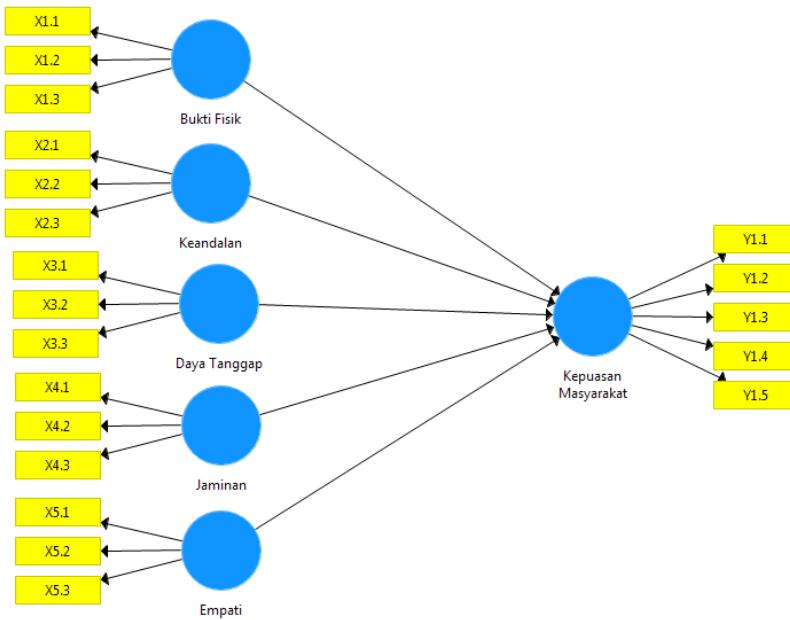
Berdasarkan temuan dari pengujian reliabilitas, hasil menunjukkan bahwa tingkat Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel tersebut lebih dari 0,70 (Cronbach's Alpha $> 0,70$ yaitu sebesar 0,938, 0,934, 0,953, 0,925, 0,947 dan 0,920). Hal tersebut menunjukkan bahwa dapat digunakan untuk penelitian.

Inner model

Koefisien Jalur

Koefisien jalur menunjukkan hubungan antara berbagai variabel dalam model struktural, dan koefisien ini juga mencerminkan kekuatan serta arah pengaruh langsung yang ada di antara dua variabel. Tujuan dari koefisien jalur adalah untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat di mana satu variabel mempengaruhi variabel lain, baik secara langsung maupun melalui variabel yang berfungsi sebagai perantara.

Gambar 1. Hasil hipotesis



Sumber : Data Primer (2025)

Tabel Koefisien Jalur

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (T/O/STDEV)	P Values
Bukti Fisik ->Kepuasan Masyarakat	0,846	0,848	0,028	30,678	0,000
Daya Tergap ->Kepuasan Masyarakat	-0,084	-0,077	0,083	1,018	0,309
Empati ->Kepuasan Masyarakat	0,018	0,016	0,035	0,501	0,616
Jaminan ->Kepuasan Masyarakat	0,030	0,011	0,083	0,358	0,721
Keandalan ->Kepuasan Masyarakat	0,199	0,211	0,058	3,414	0,001

Sumber : Data Primer (2025)

Berdasarkan hasil analisis koefisien jalur di atas, nilai yang berwarna hijau menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel X dan variabel Y. Hal ini mengidentifikasi bahwa peningkatan pada variabel X akan berkontribusi pada peningkatan variabel Y. Dengan demikian , hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antar kedua variabel ini dapat diterima.

Hipotesis 1

Berdasarkan informasi dalam tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai p-Value melalui kolom asli (O) pada hasil analisis variabel bukti fisik (Tangible) terhadap kepuasan masyarakat mencapai 0,846. Selain itu, t-statistik yang diperoleh adalah $30,678 > t\text{-tabel}$ (1,96), menunjukkan bahwa hipotesis tersebut dapat diterima dan menunjukkan pengaruh positif antara variabel bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat. Dengan p-value yang dicatat adalah $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik memiliki dampak signifikan

terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, hipotesis 1 dapat diterima, yang mengidentifikasi bahwa variabel bukti fisik memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat karena t-statistik lebih tinggi nilainya dari t-tabel (1,96) dan p-value < 0,05, sehingga hipotesis 1 terbukti.

Hipotesis 2

Berdasarkan penyajian tabel di atas, terlihat bahwa p-Value yang diperoleh melalui kolom asli (O) untuk pengujian variabel daya tanggap (Responsivitas) terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan nilai -0,084. Hasil t- statistik yang didapatkan adalah $1,018 < t\text{-tabel}$ (1,96). Ini menunjukkan bahwa hipotesis tersebut tidak dapat diterima dan menunjukkan dampak negatif dalam hubungan antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat. P- value yang diperoleh adalah $0,309 > 0,05$. Sehingga variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, hipotesis 2 tidak dapat diterima, yang mengidentifikasi bahwa variabel daya tanggap mempunyai dampak negatif terhadap kepuasan masyarakat karena t-statistik lebih rendah nilainya dari t-tabel (1,96) dan p-value > 0,05, hipotesis 2 tidak terbukti.

Hipotesis 3

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel di atas, hasil p-Value yang diperoleh dari kolom asli (O) dalam pengujian variabel empati (Empathy) terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan nilai sebesar 0,018, dengan t- statistik $0,501 < t\text{-tabel}$ (1,96). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis tersebut ditolak dan menandakan adanya pengaruh negatif antara variabel empati terhadap kepuasan masyarakat. Dengan nilai p-value sebesar $0,616 > 0,05$, Dengan demikian variabel empati tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, hipotesis 3 ditolak, yang berarti variabel empati memberikan dampak negatif terhadap kepuasan masyarakat, sejalan dengan t-statistik yang lebih rendah nilainya dari t-tabel (1,96) dan p-value > 0,05, sehingga hipotesis 3 tidak terbukti.

Hipotesis 4

Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel diatas, p-Value dari kolom asli (O) untuk pengujian variabel jaminan (Assurance) terhadap kepuasan menunjukkan nilai 0,030 dan t- statistik mencapai $0,358 < t\text{-tabel}$ (1,96). Ini menunjukkan bahwa hipotesis tidak dapat diterima dan menunjukkan adanya efek negatif dalam hubungan antara variabel jaminan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan p-value sebesar $0,721 > 0,05$, dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, hipotesis 4 ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel jaminan memberikan dampak negatif terhadap kepuasan masyarakat, dengan t-statistik lebih rendah dari t-tabel (1,96) dan p-value > 0,05, sehingga hipotesis 4 tidak terbukti.

Hipotesis 5

Berdasarkan data pada tabel di atas, hasil p-Value yang tertera di kolom asli (O) untuk pengujian variabel keandalan (Reliability) terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan nilai 0,199, sementara t-statistik menunjukkan angka $3,414 > t\text{-tabel}$ (1,96). Ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima dan menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel keandalan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan nilai p-value sebesar $0,001 < 0,05$ maka variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kesimpulannya, hipotesis 5 dapat diterima yang menandakan variabel keandalan berdampak positif pada kepuasan masyarakat, dengan t-statistik lebih tinggi dari t-tabel (1,96) dan p-value < 0,05, hipotesis 5 terbukti.

SIMPULAN

Berdasarkan studi yang telah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dapat diambil kesimpulan bahwa proses penerbitan akta kelahiran memiliki dampak terhadap kepuasan masyarakat. kesimpulan ini berasal dari hasil pengujian hipotesis yang dipresentasikan dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa bukti fisik dan keandalan merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dalam mengevaluasi dampak yang terdapat di antara variabel, studi ini menerapkan metode analisis data Partial Least Square (PLS) yang di dukung oleh aplikasi SmartPLS 3.0. Berdasarkan hasil analisis data, pengujian, dan diskusi yang telah disampaikan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kepuasan masyarakat memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap bukti fisik.
- b. Kepuasan masyarakat tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap daya tanggap.
- c. Kepuasan masyarakat tidak berdampak secara signifikan terhadap empati.
- d. Kepuasan masyarakat tidak berpengaruh dan signifikan terhadap jaminan.
- e. Kepuasan masyarakat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keandalan.

Referensi :

- Astri, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. *Media Bina Ilmiah*, 15(9), 5139–5146.
<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1047>
- Dan, K., Sipil, P., Bitung, K., Kelly, A., Sendouw, R., & Biringan, J. (2024). *Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas*. 15(2), 1752–1780.
- Himber, J. A., Mingkid, E., & Purwanto, A. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado Quality of Service for Making Birth Certificates At the Department of Population and Civil Registration of Manado City*. 18(September), 893–904.
- Kawulo, N., Setiawati, B., Negara, I. A., Makassar, U. M., Komunikasi, I., & Makassar, U. M. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada*. 5.
- Kecamatan, K., & Kabupaten, J. (n.d.). [Http://jurnal.stiatablong.ac.id/index.php/JAPB](Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB) ISSN : 2723-0937. 7.
- Kelahiran, A., Khairun, H. M. D., Kamis, Y., Ali, A. K., & Tidore, U. N. (2023). 3) 1,2,3. 3(11), 7937–7942.
- Maisyarah, S. (2019). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 4(2), 46–53. <http://dx.doi.org/10.31602/as.v4i2.2445>
- Manik, A., Adam, A., & Batubara, B. M. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(2), 148–152. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3887>
- Maulana, M., Subagyo, W. H., & Nababan, B. O. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Jurismata*, 4(2), 205–216.
- Minat, A., Siswa, B., Mata, P., Jasmani, P., Sdn, D., & Ulu, S. (2023). *Jurnal Pendidikan*. 4(1), 1–7.
- Nababan, R., Pelayanan, K., Akta, P., Pada, K., & Kependudukan, D. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran KAabupaten Tapanuli Utara Skripsi Oleh: Romiyana Nababan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Meda 2022 Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk*.

- Oktober, N., Muhsin, R., Ilato, R., & Igirisa, I. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo Public Service (NPS) . konsumen sebagaimana dalam perusahaan swasta . New Public Management (NPM) mencoba dalam Kusdi 2012 ; 53). New Pu. 1(4).*
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Khalifah, D. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Infortech*, 4(2), 141. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech139>
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105-120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Wulandari, D., Jl, A., Mada, G., Bayan, K., Purworejo, K., & Tengah, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Semawung. 29(2).