

# PENGARUH PROGRAM KUALITAS PELAYANAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENDATATAN DAN KEPENDUDUKAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG.

*The Influence Of The Online Service Quality Program On The Community Satisfaction Index Of The Registration And Civil Population Office Of Bandar Lampung City*

<sup>1</sup>Reza Hardian Pratama, <sup>2</sup>Mohammad Athian Manan,

Universitas Malahayati, Bandar Lampung, Lampung, Rezahardianpratama@malahayati.ac.id.<sup>1</sup>

Universitas Malahayati, Bandar Lampung, Lampung, Mohammadathian@malahayati.ac.id<sup>2</sup>

Diterima : 26 Februari 2024; Direvisi : 29 Februari 2024; Disetujui : 39 Maret 2024

<https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.250>

## Abstract

*The researcher wants to know the purpose of the program, namely the existence of a chocolate program, namely an online system without queues for getting queue numbers for offline administration, as well as the candymanis program, namely online administration with data uploads, the aim of this program is to have an impact on community satisfaction with Bandar Lampung City Dukcapil Agency. This research is a quantitative research with a sample size of 100 people using the SEM-PLS method. The empirical conclusions obtained show that the chocolate program's online service quality has a positive and significant effect on community satisfaction, the Permenmanis program's online service quality has a positive and significant influence on community satisfaction. From the research results that have been obtained, people who do not understand technology well will have an impact of dissatisfaction, while there are often problems with website maintenance and upkeep, giving rise to complaints from the public who demand better system improvements, so that the efficiency of updating data in the population system is greater. easy, and the most up-to-date data available to the community. Theoretically, the essence of the program was created with the aim of facilitating activities effectively and efficiently, so the sweet candy and chocolate program can satisfy the public in managing the recording of civil population data.*

**Keywords:** Online Service Quality Program, Community Satisfaction

## Abstraks

Peneliti ini ingin mengetahui tujuan program yakni dengan adanya program coklat yaitu sistem online tanpa antrian mendapatkan nomor antrian pengurusan administrasi secara offline, serta program permenmanis yakni administrasi secara online dengan upload data, tujuan dengan adanya program tersebut memberikan dampak kepuasan masyarakat terhadap instansi DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 100 orang dengan metode SEM-PLS. Kesimpulan empiris yang diperoleh menunjukkan bahwa Program kualitas layanan online program coklat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, kualitas layanan online program Permenmanis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian yang telah di dapat Masyarakat yang tidak memahami teknologi dengan baik akan memberikan dampak ketidakpuasan, adapun seringkali terjadi permasalahan pada pemeliharaan dan pengelolaan website sehingga menimbulkan keluhan masyarakat yang menuntut perbaikan sistem yang lebih baik, supaya efisiensi update data pada sistem kependudukan lebih mudah, dan teraktual data yang ada pada masyarakat. Secara teoritis adanya program yang di buat dengan bertujuan memudahkan aktifitas secara efektif dan efisien maka dari itu program permenmanis dan coklat dapat memuaskan masyarakat dalam kepengurusan pencatatan data penduduk sipil.

**Kata Kunci :** Program Kualitas Pelayanan Online, Kepuasan Masyarakat

## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan tugas yang harus di jalankan oleh pemerintahan sebagai pelayanan masyarakat. Di era modern saat ini setiap instansi yang bertugas untuk melayani masyarakat dituntut dalam berbagai hal, salah satunya adalah harus melayani dengan baik, sehingga masyarakat dapat merasa puas ketika mendapatkan suatu pelayanan. Pelayanan adalah suatu aksi atau aktivitas yang ditawarkan sebuah instansi kepada masyarakat atau pelanggan yang berupa jasa (Kotler, 2000). Administrasi publik umumnya dilaksanakan oleh instansi atau organisasi sebagai dorongan untuk mengatasi masalah masyarakat untuk mencapai kesejahteraan. Selain itu, masyarakat memiliki keistimewaan untuk menerima administrasi terbaik dari otoritas publik, karena sudah memberikan aset melalui retribusi, membayar pajak dan pungutan yang lainnya (Riyadi, 2015). Pelayanan yang diberikan suatu instansi kepada masyarakat saat ini dapat dikatakan masih kurang, di instansi nasional ataupun swasta, fenomena seperti pungli, masyarakat yang kurang mampu tidak bisa mendapatkan pelayanan secepat masyarakat yang memiliki biaya lebih adalah beberapa contoh fenomena yang kerap terjadi.

Dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai, maka kualitas dan mutu pelayanan harus ditingkatkan secara terus menerus.

Kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan dari publik (Eliza, 2015). Sementara itu menurut pendapat lain yang menjelaskan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima (Rezha, 2013). Sektor pelayanan publik yang memberikan suatu pelayanan untuk klien adalah salah satu variabel penting yang memberikan komitmen penting untuk menciptakan reputasi yang baik dan kepercayaan secara lokal. Protes publik berupa antrean panjang, bantuan yang tidak berdaya, dan kantor yang sebenarnya buruk tidak memuaskan untuk mempengaruhi gambaran dan kualitas tingkat administrasi di area public (Hadiyati, 2014) . Program Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh disdukcapil kota Bandar Lampung, meliputi program coklat yaitu program mengambil nomor antrian melalui online untuk pengurusan secara offline di kantor pemerintahan, sedangkan

program permenmanis ialah program pengurusan melalui online dari perubahan data, pengurusan akte, kia, ktp, dan kk. Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut. Menurut (Eliza, 2015) Kualitas harus diawali dari apa yang dibutuhkan dan berhenti pada apresiasi konsumen. Apresiasi konsumen mengenai seberapa bagus layanan itu sendiri yang menjadi penilaian keseluruhan dari keunggulan suatu pelayanan.

Kepuasan yaitu perasaan bahagia atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara hasil suatu produk kesan atau terhadap suatu kinerja dan berbagai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja atau hasil produk dan harapan. Jika kinerja tidak sesuai yang diharapkan, maka pelanggan tidak puas, begitupun sebaliknya, jika kinerja sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan (Putra, 2015). Sedangkan menurut pendapat lain menyatakan bahwa, Salah satu bentuk komentar yang bisa diukur adalah

kepuasan. Komentar dari masyarakat sangat dibutuhkan oleh penyedia layanan agar peningkatan layanan dapat dilakukan secara efektif (Rizq, 2018). Adapun teori lain yang mengatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi atau sikap yang dibentuk oleh pelanggan yang membandingkan ekspektasi pra-pembelian mereka tentang apa yang akan mereka terima dari produk dengan persepsi subjektif mereka terhadap kinerja aktual yang mereka dapatkan. Pelanggan cenderung mengambil produk jika mereka puas dengan produk daripada pengalaman mereka (Salim, 2018). Kepuasan dapat diukur dari perasaan senang atau kecewa dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari suatu instansi yang merupakan fungsi dari kinerja dan harapan, selain itu kepuasan juga suatu sikap atau evaluasi yang dibentuk oleh masyarakat yang mempunyai ekspektasi dengan apa yang diberikan oleh suatu instansi, pada akhirnya, suatu instansi mendapatkan komentar dari masyarakat yang juga sangat dibutuhkan sebagai evaluasi suatu instansi tersebut

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Bandar Lampung ialah instansi pemerintahan pengurusan adminitrasi kependudukan

masyarakat di Kota Bandar Lampung, program yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandar Lampung, yakni Program coklat Cukup Daftar Online, ke Loker Tidak Perlu Antri administrasi online untuk mendapatkan nomer antrian untuk mengupayakan administrasi secara offline, sedangkan Permen Manis adalah singkatan dari Pelayanan Online Masyarakat Duduk Manis. Disdukcapil kota Bandar Lampung memberikan pelayanan secara online bagi masyarakat. Proses melengkapi dokumen persyaratan bisa dilakukan dengan upload berkas, pengurusan administrasi dari KIA, KK, dan akte dan pembaruan data secara online.

Sumber <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/> Menurut data yang terdapat di kota Bandar Lampung sebagai berikut :

**Tabel 1.** Jumlah Total Kependudukan di Kota Bandar Lampung.

Keterangan	Jumlah
Kecamatan	20
Kelurahan	126
Jumlah Penduduk	1.100.109
Jumlah KK	336.887

Sumber: <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/> 2023.

Menurut (Haryono, 2015). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah baik dengan nilai IKM 74,124 dan jumlah total nilai unsur

pelayanan sebesar 41,76, namun untuk Prosedur operasional standar terlalu rumit sehingga perlu di permudah lagi. Kendala-kendala yang di hadapi selama memberikan proses pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri meliputi kendala Internal dan kendala eksternal. Kendala internal berkaitan dengan kurangnya petugas layanan sehingga ini menghambat kepastian jadwal pelayanan, disamping itu juga kurang disiplinnya petugas pelayanan. Kepastian jadwal pelayanan dikarenakan tidak bisa dipastikannya kapan hasil dari pelayanan itu dapat dinikmati dan diperoleh masyarakat. Sedangkan kendala eksternal berkaitan dengan kepastian biaya pelayanan sebagai kendala eksternal karena sampai saat ini ternyata masih merupakan suatu kendala yang dirasakan bagi pelanggan, Ini berkaitan dengan sistem/model biaya pelayanan yang diterapkan. Namun hal ini tidak semata berasal dari internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, karena pelayanan melibatkan instansi teknis lain yang menangani baik perizinan maupun non perizinan. serta kurang memadainya sarana informasi yang dibutuhkan pelanggan untuk mengetahui besarnya biaya/retribusi pelayanan. Tidak adanya Banner yang

berisikan Standar Operasional Pelayanan Publik (waktu, tatacara dan biaya pelayanan), serta tidak jelasnya koordinasi antar departemen yang ada di Pemerintahan Kota Kediri terkait Administrasi Kependudukan. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ) memang secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ). perhitungan juga diperoleh nilai koefisien determinasi R Square yaitu 0,867 menunjukkan bahwa bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ) menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat sebesar 86,7%, sedangkan sisanya 13,3% dijelaskan oleh variabel lain. Artinya variabel-variabel di atas mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat sehingga setiap variabel mempunyai peran penting dalam mempengaruhi kepuasan tersebut. Menurut (Putra et al., n.d.), Menurut Aditya Cholif Firmansyah, & Brilliant Rosy, 2021 kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinan, diketahui kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 62% terhadap kepuasan masyarakat dan

38% dari variable lain yang tidak diteliti. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan harus berupaya memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya agar masyarakat dapat merasa puas, khususnya dalam pembuatan E-KTP.

Adapun penyimpangan-penyimpangan yang muncul dalam kaitannya dengan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) yaitu meliputi:

1. Masih terdapat beberapa oknum yang bersikap tidak ramah serta tidak acuh terhadap masyarakat
2. Didalam pelayanan publik.
3. Penilaian kepuasan sebagian masyarakat terhadap pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) dinilai masih kurang baik, hal tersebut adalah disebabkan karena sikap Aparatur sipil negara pada dinas tersebut yang dinilai tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
4. Masih terdapat “pasar gelap” (dalam pengurusan KTP) yang tidak dapat dihindarkan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh oknum-oknum pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ditengah-tengah masyarakat.

5. Masih terdapat beberapa petugas pelayanan yang mendahulukan antrian untuk kerabat mereka sehingga menimbulkan ketidakadilan dalam pelayanan publik. (Sumber: Hasil Observasi penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2023)

(Ronca et al. (2018) menjelaskan bahwa kepuasan terhadap layanan kesehatan sangat terkait dengan lamanya waktu perjalanan ke pusat SCI dan kurangnya akses terhadap transportasi yang sesuai. Layanan penjangkauan atau dukungan berupa pilihan transportasi (misalnya penyediaan layanan taksi ramah disabilitas, lift tangga, alat bantu berjalan) (Afthanorhan et al. 2019) Hasilnya menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, Hipotesis 1 didukung. Penelitian lain Tujuan telah menemukan bahwa lingkungan dan pelayanan umum adalah penting dan indeks kinerja. Sementara itu, faktor pencarian bahan, fasilitas dan koleksi menjadi sangat penting indeks kinerja rendah menunjukkan bahwa pelanggan percaya bahwa faktor-faktor ini penting tetapi memerlukan beberapa faktor perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya. merupakan

solusi yang disarankan, (Putra et al., 2015.) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Organisasi Nasional Pengelola Daftar Kependudukan adalah salah satu lembaga yang termasuk dalam wilayah administrative, Kementerian Dalam Negeri. Menurut Yulindaningtyas (2015) Kendala-kendala yang di hadapi selama memberikan proses pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri meliputi kendala Internal dan kendala eksternal. Kendala internal berkaitan dengan kurangnya petugas layanan sehingga ini menghambat kepastian jadwal pelayanan, disamping itu juga kurang disiplinnya petugas pelayanan. Kepastian jadwal pelayanan dikarenakan tidak bisa dipastikannya kapan hasi Idari pelayanan itu dapat dinikmati dan diperoleh masyarakat.

Adanya penelitian ini untuk mengetahui adanya program kualitas layanan yang diberikan instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil memberikan dampak memperkecil terjadinya tingkat kecurangan dalam pengurusan administrasi, memberantas oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab, dan menghentikan tindakan nepotisme

administrasi, sehingga pelayanan public yang diberikan kemasyarakat bersih, mudah dan terjangkau.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas mendapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah program kualitas pelayanan program coklat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi public di DISDUKCAPIL kota Bandar Lampung ?
2. Apakah program kualitas pelayanan program permenmanis berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan adminitrasi publik DISDUKCAPIL kota Bandar Lampung ?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah tujuan Penelitian Ini adalah :

1. Untuk mengetahui program kualitas pelayanan program coklat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi publik di DISDUKCAPIL kota Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui program kualitas pelayanan program permenmanis berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan adminitrasi publik DISDUKCAPIL kota Bandar Lampung

### **TINJAUAN PUSTAKA**

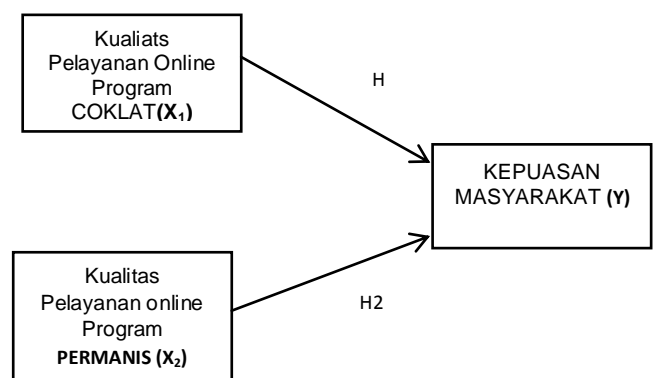
Dalam lembaga pemerintahan telah ditetapkan standar minimal dari sebuah pelayanan publik, seperti diantaranya: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, dan keadilan mendapat pelayanan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Santosa (2009 ), pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Lewis dan Gilman mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik

dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Sehingga dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Thoha, 2014) . Valerie A. Zeithaml mengonsepsikan mutu layanan publik pada dua pengertian, yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan., yaitu ; *tangibles* (terjamah), *reliability* (andal), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (bisa dipercaya), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *Understanding the customer* (memahami pelanggan). Perpaduan antara *expeccted service* dan *preceived service* yang terwujud hanyalah *precceived service quality*, yaitu layanan yang bisa dimengerti oleh birokrasi (Santosa, 2009) .

Parasuraman dkk. (2005) menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik mengacu pada seberapa bermanfaat suatu situs web atau aplikasi dan apakah proses online efektif dan efisien. Kualitas pelayanan

elektronik mempunyai tujuh dimensi yang berasal dari dua skala yaitu skala dasar dan skala normalisasi. Empat dimensi skala kualitas layanan elektronik dasar adalah efisiensi, implementasi, ketersediaan sistem, dan privasi. Empat dimensi skala kualitas layanan elektronik dasar didefinisikan di bawah ini. 1. Efisiensi berarti kemampuan pelanggan untuk mengunjungi website, menemukan tujuan yang diinginkan dengan memperoleh informasi terkait tujuan serta proses dengan sedikit usaha. 2. Implementasi yang menghasilkan keakuratan pelayanan, informasi. pemrosesan dan ketepatan waktu yang diberikan. 3. Ketersediaan sistem mengacu pada kefungsionalitas teknis situs web atau aplikasi, yaitu sejauh mana situs web atau aplikasi tersedia dan berfungsi dengan baik. 4. Privacy, mencakup jaminan bahwa informasi pengguna tidak akan tersebar dan informasi data terjamin keamanannya

#### Kerangka Pikir dan Hipotesis





## **HIPOTESA :**

**H<sub>1</sub> :** Kualitas Pelayanan Online Program Coklat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Putranto, Kumara, dan Syahria, (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan promosi online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian serupa dari Septian dan Saputra (2020), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan promosi online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Aditya Cholif Firmansyah, & Brilliant Rosy, 2021 kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinan, diketahui kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 62% terhadap kepuasan masyarakat dan 38% dari variabel lain yang tidak diteliti.

**H<sub>2</sub> :** Kualitas Pelayanan Online Program Permenmanis berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

(Putra et al., 2015.) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat. Organisasi Nasional Pengelola Daftar Kependudukan adalah salah satu lembaga yang termasuk dalam wilayah administrative. (Indriani, 2017) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh yang nyata diantara variable pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat

(Ronca et al. 2018), menjelaskan Pelayanan positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat mandakan, kepuasan masyarakat meningkat, dampak dari program pelayanan online yang diberikan instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil di bandar lampung, kemudahan dan efisiensi yang diberikan memberikan dampak pada kepuasan masyarakat pada instansi publik seperti disdukcapil, ini menandakan adanya perubahan yang memberikan efek positif pada pelayanan secara online yang diberikan DISDUKCAPIL.

## **METODELOGI PENELITIAN**

Penelitian dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah Kualitas Layanan Program Coklat (X<sub>1</sub>). Kualitas Layanan Program permenmanis (X<sub>2</sub>) Variabel terikatnya adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Penelitian menggunakan pendekatan

data kuantitatif dan kualitatif serta menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, pengaruh dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Penentuan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling yaitu metode pemilihan sampel untuk menentukan model karena pertimbangan tertentu. Jadi sampel tidak diambil secara acak melainkan ditentukan oleh peneliti. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki warga (Sugiyono, 2016). Menurut (Hair dalam Mwetiumo et al. 2021), ukuran sampel minimum yang disarankan adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi. Metode yang digunakan dalam analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model – Partial Least Square Method (SEM-PLS). Menurut Noor (2014), SEM merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model

Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik responden. Analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana karakteristik data objek penelitian dapat digambarkan dan dipahami dengan baik. Pembahasan

statistik, biasanya berbentuk model kausal. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data statistik deskriptif dan Partial Least Square SEM yang merupakan analisis yang digunakan untuk mengembangkan atau memprediksi teori-teori yang ada. Metode deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran yang lengkap dan tepat mengenai tujuan penelitian. Dalam hal ini menggunakan skala Likert 5. Analisis data menggunakan *Partial Least Square* SEM. Suatu penelitian digunakan untuk mengembangkan atau meramalkan suatu teori yang sudah ada. Analisis model pengukuran (Outer Model) meliputi validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Dan analisis Model Struktural (Inner Model) serta pembahasan hasil uji hipotesis. Pengolahan data menggunakan model *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS v.3.2.9.

## PEMBAHASAN DAN HASIL

karakteristik responden dalam penelitian ini menyoroti beberapa aspek responden seperti jenis kelamin, usia dan pendidikan tertinggi. Kantor adalah kumpulan data deskriptif yang menurut responden penelitian ini sebagian menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian ini adalah perempuan, yaitu. 66 responden yaitu

70,2% Dan 34 responden adalah laki-laki yaitu. 36,2% Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki bekerja paling sedikit. Informasi yang paling banyak mencirikan usia responden adalah 18-25 tahun, paling sedikit 63,8% atau tidak kurang dari 66 responden, dan paling sedikit lebih dari 45 tahun ke

atas, paling sedikit 4 tahun. 4,3% . Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada jenjang tertinggi gimnasium 66 persen 63,8% dan pada jenjang terendah 3 atau 2 orang atau 2,1% setara dengan 48,1% dan terendah PNS., yaitu 4 atau sama dengan 4,3%

**Tabel 2.** Karakteristik Responden

Keterangan	Kategori	Frequency	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	34	36,2%
	perempuan	66	63,8%
Umur	18-25tahun	66	70,2%
	26-30 tahun	14	14,9%
	30-40 tahun	8	6,4%
	40-45 tahun	6	6,3%
	45 keatas	4	4,3%
Pendidikan Terakhir	SD-SMP	0	0%
	SMA Sederajat	66	63,8%
	D1-D3 Sederajat	2	2,1%
	Strata1	16	17%
	Strata 2	14	14,9%
	Strata 3	2	2,1%
Pekerjaan	Pegawai Negeri	4	4.3%
	Wiraswasta	12	14.3%
	Wiraswasta	6	6,4%
	Ibu rumah tangga	0	0%
	Karyawan swasta	6	6,4%
	Belum bekerja	27	19,9%
	Masih menempuh	45	48,1%

Sumber : (data diolah 2024)

Model pengukuran. Penelitian ini menerapkan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis kovarians untuk menguji model penelitian yang diusulkan menggunakan *software* Smart PLS. Model pengukuran penelitian ini menggunakan validitas dan reliabilitas yang dapat dinilai melalui faktor pemuatan yang nilainya harus lebih besar dari 0,5, rata-rata

*variance* diekstraksi (AVE) yang nilainya harus lebih besar dari 0,5, Cronbach alpha yang nilainya harus lebih besar dari 0,7, dan reliabilitas komposit yang nilainya harus lebih besar dari 0,7 (Hair et al., 2016). Tabel 2 nilai prediksi menunjukkan bahwa seluruh nilai memenuhi kriteria nilai yang direkomendasikan.

**Tabel 3.** Uji Validitas dan Realibilitas

Variabel	Item	Outer loading	Cronbach alpha (reability)	Ave (average variance extrack)
Kualitas pelayanan online Program COKLAT	PC1	0.801	0.932	0.623
	PC10	0.793		
	PC2	0.834		
	PC3	0.794		
	PC4	0.790		
	PC5	0.840		
	PC6	0.732		
	PC7	0.800		
	PC8	0.766		
	PC9	0.733		
Kualitas pelayanan online Program PERMENMANIS	PP1	0.765	0.929	0.610
	PP10	0.736		
	PP2	0.745		
	PP3	0.782		
	PP4	0.826		
	PP5	0.794		
	PP6	0.770		
	PP7	0.779		
	PP8	0.818		
	PP9	0.788		
Kepuasan Masyarakat	KM5	0.773	0.901	0.717
	KM4	0.847		
	KM2	0.860		
	KM1	0.861		
	KM3	0.889		

Sumber : (Smart PLS 3..2024)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel 4. di bawah ini dapat dilihat nilai *R-Square* untuk variabel Kepuasan Masyarakat

**Tabel 4** Uji *R-Square* Kepuasan Masyarakat.

R Square	R Square Adjusted
0.818	0.815

Sumber : (Smart PLS 3..2024)

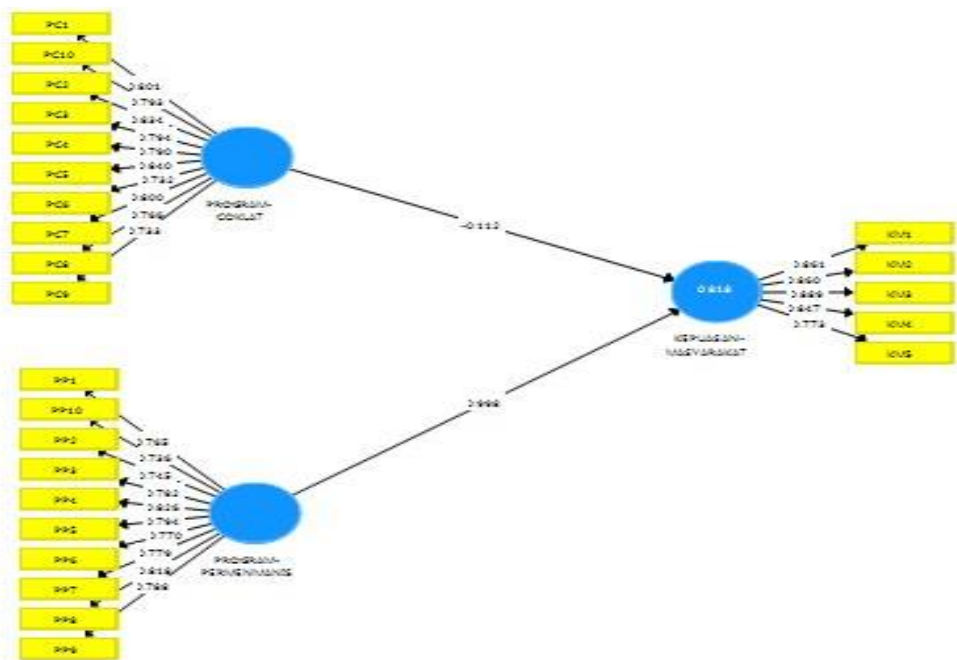
Sumber : (Smart PLS 3..2024)

*R-Square* 0,818 dan *R Square Adjusted* 0,815. mampu menjelaskan variabel konstruk.

Setelah menganalisis model pengukuran, langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis yang diajukan dengan model struktural. Penelitian ini menggunakan koefisien jalur dalam rentang yang dapat

diterima sebagai model penelitian. Demikian pula, indeks pengujian dampak langsung spesifik menunjukkan kesesuaian yang wajar. Kedua jalur

yang diprediksi itu signifikan. Oleh karena itu, semua H<sub>1</sub> dan H<sub>2</sub> didukung dalam penelitian ini.



Sumber : (Smart PLS 3..2024)

Keterangan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
PROGRAM-COKLAT -> KEPUASAN-MASYARAKAT	0.256	0.874	0.059	2.025	0.000
PROGRAM-PERMANIS -> KEPUASAN-MASYARAKAT	0.998	0.993	0.091	10.920	0.000

Sumber : (Smart PLS 3..2024)

Hipotesis pertama menguji apakah Kualitas Pelayanan Online Program COKLAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistik yaitu sebesar 2.025 dan p-value

0,000. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan. Karena t-statistik lebih besar dari t-tabel >1,96 dengan p-value <0,05 sehingga hipotesis pertama di dukung. Hal tersebut membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Online Program COKLAT

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hipotesis Kedua menguji apakah Kualitas Pelayanan Online Program PERMENMANIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistik yaitu sebesar 10.920 dan p-value 0,000. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan. Karena t-statistik lebih besar dari t-tabel >1,96 dengan p-value <0,05 sehingga hipotesis pertama di dukung. Hal tersebut membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Online Program COKLAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

## **PEMBAHASAN**

Temuan pada penelitian ini ialah meneliti tingkat kepuasan masyarakat Pelayanan Public oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Bandar Lampung, dalam Penelitian ini mengamati program yang sudah dilaksanakan oleh dinas terkait untuk mempermudah masyarakat Kota Bandar Lampung untuk memperoleh KTP dan mengupayakan Administrasi pencatatan sipil, seperti KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan Perubahan-Perubahan atau update data identitas perindividu maupun keluarga dengan mudah, dapat dilihat

dari program COKLAT yakni program mengambil nomer antrian oleh masyarakat secara online melalui website resmi DISDUKCAPIL dan mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomer antrian, adapun program PERMENMANIS ialah program yang di cananangkan oleh pemerintahan kota atau dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengupayakan dan memperbaharui data KTP, KK, dan Akte Kelahiran dapat di urus melalui online, website dan aplikasi, sedangkan adapun masyarakat yang belum memahami dapat mengupayakan secara langsung melalui mengambil nomor antrian di program COKLAT dan mengupayakan secara langsung dengan nomor antrian yang sudah ditentukan. Hipotesis pertama menguji apakah Kualitas Pelayanan Online Program COKLAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistik yaitu sebesar 2.025 dan p-value 0,000. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan. Karena t-statistik lebih besar dari t-tabel >1,96 dengan p-value <0,05 sehingga hipotesis pertama di dukung. Hal tersebut membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Online Program COKLAT berpengaruh positif dan signifikan

terhadap Kepuasan Masyarakat. sejalan dengan penelitian, (Putra et al., 2015.) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Organisasi Nasional Pengelola Daftar Kependudukan adalah salah satu lembaga yang termasuk dalam wilayah administratif.

Hipotesis Kedua menguji apakah Kualitas Pelayanan Online Program PERMENMANIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistik yaitu sebesar 10.920 dan p-value 0,000. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan. Karena t-statistik lebih besar dari t-tabel >1,96 dengan p-value <0,05 sehingga hipotesis pertama di dukung. Hal tersebut membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Online Program PERMENMANIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. sehingga bisa dideskripsikan bahwa variable kualitas pelayanan dinyatakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh pada penelitian ini bersifat positif yang artinya, ketika kualitas administrasi meningkat, maka kepuasan masyarakat pasti mengalami peningkatan, begitupun kebalikannya, ketika kualitas

pelayanan buruk, maka akan berdampak pula pada kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti penyelenggaraan waktu pelayanan yang belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku, besarnya biaya yang ditetapkan belum sesuai, sehingga beberapa masyarakat yang kurang mampu tidak bisa membayar dan akan mengalami kesulitan saat mengurus E-KTP, prosedur serta persyaratan pelayanan yang kurang baik, kecepatan yang diberikan ketika melayani masyarakat belum memenuhi harapan, tanggung jawab, kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan yang dinilai kurang baik oleh masyarakat dan kemampuan pekerja atau karyawan yang kurang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan masalah yang dialami oleh masyarakat, personel dari instansi harus berupaya dapat membuat solusi dalam satu waktu untuk menanggulangi hal hal yang tidak diinginkan yang berpotensi mempengaruhi kepuasan masyarakat, petugas juga harus menguasai faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan publik yang terdiri dari keandalan, tanggap, keyakinan, berwujud dan empati. , selain itu hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh (Indriani, 2017)

yang menjelaskan bahwa ada pengaruh yang nyata diantara variabel pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat

### Kesimpulan

- 1) Kualitas Pelayanan *Online* Program COKLAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- 2) Kualitas Pelayanan *Online* Program PERMENMANIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

### Saran

- 1) Perlunya perluasan dan peningkatan informasi kepada masyarakat untuk penggunaan secara *online*, terutama kepada masyarakat yang belum mengerti teknologi dengan baik.
- 2) *Maintenance* dan manajemen *website* sering terjadi gangguan yang mengakibatkan keluhan masyarakat, perlunya perbaikan sistem lebih baik.
- 3) Tingkat kepuasan masyarakat kota bandar lampung sudah sangat baik, akan tetapi perlunya sosialisasi lebih intens kepada masyarakat yang kurang banyak mendapatkan informasi untuk pengurusan sistem online.

### DAFTAR PUSTAKA

Aditya Cholif Firmansyah dan

Brillian Rosy  
Fakultas Pembuatan, Studi, E-  
ktp Kecamatan, and Sekaran  
Kabupaten. 2021. "Pengaruh  
Kualitas Pelayanan Publik  
Terhadap Kepuasan  
Masyarakat" 1 (2): 82–93.

Afthanorhan, Asyraf, Zainudin  
Awang, Norfadzilah Rashid,  
Hazimi Foziah, and Puspa Liza.  
2019. "Management Science  
Letters" 9: 13–24.  
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>.

Atmosudirjo Prajudi, Dasar-dasar  
Ilmu Administrasi. (Yogyakarta:  
Ghalia Indonesia. 2003) A.,  
Parasuraman, V. A. Z. and M. A.  
(2005). No Title. . . A Multiple-  
Item Scale for Assessing,  
Volume 7,.

Agrawal AC, Jain S, Jain RK, Raza  
HK. Pathogenic Bacteria in an  
Orthopaedic Hospital in India. J  
Infect Developing Countries.  
2008; 2(2) : 120-123

Alboraie, M. et al. (2021)  
'Knowledge, Applicability, and  
Barriers of Telemedicine in  
Egypt: A National Survey',  
International Journal of  
Telemedicine and Applications.  
Edited by M. Tsiknakis, 2021,  
pp. 1–8. Available at:  
<https://doi.org/10.1155/2021/5565652>.

Cravens, D. (2017). Pemasaran  
Strategi. Erlangga :Jakarta.

Fandy Tjiptono dan Gregorius  
Chandra. 2005. Service, Quality,  
and Satisfaction. Andi.  
Yogyakarta.

Herbert, A. Simon (1982),  
Administrative Behavior, A  
Study of Decision, Terjemahan,  
PT. Bina Aksara, Jakarta

Hair Jr et al (2019). Multivariate  
Data Analysis. Fifth Edition.  
New Jersey: Prentice-. Hall, Inc.

Luthans, Fred, (2005), Perilaku  
Organisasi, Edisi Sepuluh,  
Diterjemahkan oleh: Vivin



- Andhika Yuwono; Shekar Purwanti; Th.Arie Prabawati; dan Winong Rosari, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Eliza, Y. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Pekbis Jurnal*, 7(1), 65–73.
- Hadiyati, E. (2014). Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. *International Journal of Marketing Studies*, 6(6), 104–117.
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 6(2), 137188.
- Magister, Program, Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Jl Mt, and Haryono Malang. 2015. "KEPUASAN MASYARAKAT" 4 (2): 418–25.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Putranto, A.E., Kumara, D., dan Syahria, S. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Masakan Jepang En Dining. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, Vol.5, No.1, Hal. 57-68. <http://jurnal.utu.ac.id/jbkanarticle/download34102053>. Diakses 19 Mei 2023.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (n.d.). ( Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar ). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118–2122.
- Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, and Universitas Brawijaya. n.d. "( Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar )" 3 (12): 2118–22.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (EKTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 981–990.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). The Public Satisfaction to Service Quality of Land Agency of Indramayu District Abstract. 8(1), 49–58.
- Rizq, S., Djamaludin, M. D., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis of Service Quality Satisfaction of E-Ktp Service At Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District. *Journal of Consumer Sciences*, 3(2), 55.
- Salim, M., Bachri, S., & Febliansa, M. R. (2018). Customer Satisfaction (Public Satisfaction) on Services in Administrative Village Office. *Asia Pacific Management and Business Application*, 007(01), 17–30.
- Santosa, P. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : Refika Aditama
- Simon, A. Herbert, (2004), *Administrative Behavior, Perilaku Administrasi : Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam*

- Organisasi Administrasi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Alih Bahasa ST. Dianjung, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Bandung : Alfabeta.
- Surya Fermana.2016. Kebijakan Publik Sebuah Tinjauan Filosofis, Jogjakarta:AR-RUZZ MEDIA.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th Ed. New Jersey: Mc.Graw-Hill
- [HTTPS://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/](https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/)