

PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Mella Alkhori Datus Salam¹, Brillian Rosy²

^{1,2} Universitas Negeri Surabaya

mellaalkhoridatussalam@gmail.com¹, brillianrosy@unesa.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian menarik kesimpulan berdasarkan uji t, sarana prasarana (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Selanjutnya berdasarkan hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 193,058 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel sarana prasarana (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pegawai kantor Disdukcapil dapat meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan yang baik dan layak agar tercipta kepuasan masyarakat yang lebih baik dan berharap penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain, sehingga penelitian bisa lebih akurat.

Kata Kunci: Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of infrastructure on community satisfaction, the effect of service quality on community satisfaction and the effect of infrastructure and service quality together on community satisfaction. The type of research used is descriptive research through a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires and the data analysis technique used is multiple linear regression with the help of SPSS version 26 application. The results of the study draw conclusions based on the t test, infrastructure (X1) has an effect on community satisfaction (Y). Service quality (X2) has an effect on community satisfaction (Y). Furthermore, based on the results of the simultaneous test obtained F count of 193,058 with a probability value of $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that simultaneously the variables of infrastructure (X1) and service quality (X2) have a direct influence on the variable of community satisfaction (Y). Based on the results of the study, it is hoped that the Disdukcapil office employees can increase the availability of good and decent facilities and infrastructure

and service quality in order to create better community satisfaction and hope that further research can add other variables, so that research can be more accurate.

Keywords: *Infrastruktur, Quality of Service, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam hal sarana prasarana sarana adalah komponen atau tambahan yang bekerja di latar belakang untuk mendukung proses koordinasi kegiatan dan fungsi kerja. Sementara itu, prasarana mengacu pada setiap item yang digunakan untuk memungkinkan pelaksanaan operasi kerja yang sedang berlangsung atau sedang berlangsung. Tanpa adanya sarana prasarana, tidak akan memungkinkan suatu tujuan dalam organisasi akan tercapai dengan baik atau sempurna. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 menyatakan bahwa, “Standar sarana dan prasarana kantor adalah pedoman yang dipakai sebagai skala baku ruang kantor, instrument kantor dan kendaraan dinas”. Diperkuat oleh pendapat Saraswati et al., (2021) “Prasarana merupakan perangkat yang dimanfaatkan sebagai penunjang utama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sedangkan untuk fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan ”. *Facilities and infrastructure are materials, tools and media that can be used indirectly to support and expedite processes or services within an organization/company. With indicators in it, among others: reliability, completeness, technology and ease of use*” (Prayogo et al., 2017). Sarana prasarana juga dapat dikatakan menjadi nilai-nilai yang memiliki arti yang sama bagi eksistensi suatu organisasi dan tindakan spesifik yang diharapkan dilakukan oleh anggota tertentu (Akmal, 2019). Jadi dapat disimpulkan, sarana prasarana adalah suatu yang paling dibutuhkan di setiap organisasi atau kantor dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Indikator ukuran kepuasan yang terdapat dalam sarana prasarana sebagai upaya untuk tercapainya target menurut Hartono (dalam Aula and Nugraha 2020) yaitu “kelengkapan, kondisi dan kesediaan penggunaan sarana prasarana”. Sedangkan Menurut Konadi fe et al., (2021) indikator ukuran kepuasan dalam sarana prasarana terdiri atas perangkat keras, perangkat, jaringan komunikasi data sumber daya manusia, pengamanan dan pemeliharaan Gedung/Kantor, gedung arsip, meja, kursi, filing dan lemari arsip, parkir dan MCK (mandi, cuci, kakus). Sehingga peneliti memfokuskan indikator dalam penelitian ini yaitu, kesediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi (perangkat lunak dan perangkat keras) dan ketersediaan prasarana (gedung/kantor, meja, kursi, lemari arsip, parkir, dan MCK/mandi,cuci,kakus).

Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa, “Negara berkewajiban kepada setiap warga negara dan penduduk untuk menyediakan kebutuhan dasar mereka dalam

rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat”. Kamus Besar Bahasa Indonesia menjabarkan bahwa Kualitas ialah suatu keadaan baik atau buruknya suatu benda, layanan berkualitas dalam bentuk apapun selalu dihargai karena dalam situasi ini akan menghasilkan layanan pelanggan yang sangat baik. Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa cakap dan baiknya taraf layanan disampaikan dengan cara yang memenuhi harapan masyarakat. Dalam situasi ini, layanan digambarkan sebagai layanan atau layanan yang ditawarkan dalam bentuk efisiensi, kecepatan, hubungan, kenyamanan, dan keramahan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut tertulis berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, “Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk akan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Sedangkan menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik pemerintah dibagi menjadi tiga kategori yaitu kelompok pelayanan yang menciptakan suatu barang yang memiliki bentuk atau jenis yang dibutuhkan oleh kelompok pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk pelayanan yang dibutuhkan. Diperjelas oleh Goetsch (dalam Abdul Gofur, 2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yaitu sebagai situasi yang berkaitan dengan jasa, produk, SDM (sumber daya manusia) dan proses dalam lingkungan yang memenuhi suatu hasrat. *Service quality can be interpreted as the overall level of tasks assigned by the organization or company in supporting the production/service activities of the organization or company to meet its consumers* (Prayogo et al., 2017). Menurut Yuen (dalam Akbar 2021) menyebutkan bahwa “*Service is any action or activity that can be offered by one party to another. The services are intangible and do not result in any ownership*”. Dari penjabaran di atas diambil kesimpulan pelayanan (*service*) ialah serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan beserta harapan pelanggan yang dapat menciptakan kepuasan. Dalam penelitian ini didukung kualitas pelayanan dari Racman A (2019) menyatakan bahwa “indikator kepuasan berasal dari apa yang konsumen katakan dan terletak di dimensi kualitas layanan yaitu “Dimensi *Tangibles*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance*, Dimensi *Empaty*” adalah lima dimensi tersebut. Dimensi yang serupa diungkapkan oleh Syahputra & Sampurno (2019) yang menyatakan bahwa kualitas penentu layanan mengandung lima faktor utama yaitu diantaranya: Berwujud, Empati, Cepat Tanggap, Keandalan, Kepastian. Sehingga peneliti memfokuskan indikator dalam penelitian ini yaitu: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati).

Salah satu perhatian yang paling kritis dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kepuasan terhadap pelayanan aparaturnya pemerintah di masyarakat. Hal ini terjadi karena, di satu sisi, ada ketegangan yang luar biasa antara kebahagiaan masyarakat dengan layanan pemerintah dan pemberian layanan tersebut, yang tidak memadai atau tidak signifikan. Di samping hal tersebut, tidak jarang adanya desakan atau friksi mengenai penerapan *good governance*, tuntutan akan kualitas yang dapat memuaskan masyarakat juga semakin meningkat. Maka dari itu, aparaturnya pemerintah harus memiliki kemauan atau keharusan agar bisa menjadi *Public Servant* (pelayanan masyarakat) guna senantiasa berupaya memuaskan kepuasan masyarakat (Wahyudianto, 2015). Diperkuat oleh beberapa pendapat tentang Kepuasan Masyarakat menurut Prayogo et al., (2017) menyebutkan bahwa *“Consumer’s satisfaction and dissatisfaction is the consumer’s response to the evaluation of discrepancy or disconfirmation that is felt between the previous expectations and the actual work of the perceived product after its usage”*.

Kepuasan masyarakat ialah perasaan senang serta kecewa selepas membandingkan harapan dengan kebenaran. Jika kinerja memenuhi dan melebihi harapan, masyarakat akan puas dan senang (Simarmata et al. 2020). Sedangkan dalam buku Dailiati (2018) menjelaskan bahwa tujuan pelanggan adalah jawaban konsumen untuk tujuan sebelumnya, serta kemampuan nyata dari barang yang digunakan sebelumnya. Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat disebabkan oleh salah satu ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dialami. Mengukur kepuasan masyarakat menurut Kep/25/M.PAN/2/2004 menyebutkan bahwa menetapkan 14 unsur kepuasan yaitu “Tata cara pemberian pelayanan, persyaratan pemberian pelayanan, dan sebagainya. kejelasan petugas pelayanan, disiplin petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, dan kualitas pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, tarif pelayanan yang wajar, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan”. Sedangkan Nurmah (dalam Nurdin 2018) menyatakan bahwa terdapat 10 unsur kepuasan masyarakat, di antaranya “Keramahan Petugas, Ketepatan waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Kenyamanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Pelayanan, Kerja sama petugas, Jadwal pelayanan, Kemudahan proses, Kejelasan informasi”. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada sembilan indikator yaitu Prosedur Pelayanan, Syarat Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Keramahan, Kenyamanan Pelayanan, Kemudahan Proses, Kejelasan Petugas, dan Kejelasan Informasi, yang kesemuanya disebutkan diatas sebagai indikator kepuasan dalam penelitian ini.

Berbagai penyelenggaraan pendataan dan publikasi dokumen data publik kependudukan, seperti pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, pencatatan kependudukan, dan pemanfaatan hasil dalam pelayanan serta domain

lainnya, disebut administrasi kependudukan. (Anon 2013). Sari et al., (2020) mengatakan bahwa “Kependudukan merupakan hal-hal yang berhubungan dengan struktur, jumlah, jenis kelamin, umur, perkawinan, kehamilan, kelahiran, kematian dan lain hingga ketahanan yang berhubungan dengan ekonomi, sosial, budaya serta politik”. Keputusan menteri dalam Negeri No 54 tentang Kependudukan Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk yang disebutkan di antaranya “Penduduk, keluarga, kepala keluarga, anggota keluarga, dinamika kependudukan, migrasi dan identitas kependudukan”.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lamongan. Sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi merupakan hal yang paling mendasar dalam penelitian ini, hal tersebut disebabkan adanya keinginan untuk menegakkan legitimasi sebagai warga negara Indonesia. Administrasi kependudukan yang meliputi pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, serta dokumen lainnya merupakan layanan yang sangat diminati. Namun, di antara beberapa layanan tersebut, layanan pembuatan KTP adalah yang paling banyak dicari. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-Elektronik) merupakan kartu yang sudah dilengkapi dengan identitas diri, cip rekaman biodata, pas foto, dan tanda tangan sebagai tanda identifikasi diri yang dikeluarkan oleh suatu instansi pemerintahan.

Tabel 1 Data Jumlah Penduduk Perekaman E-KTP Kabupaten Lamongan

Tahun	Jumlah
2018	37.638
2019	27.610
2020	29.651
2021	31.354

Sumber: Disdukcapil Lamongan 2022

Data yang sudah didapat di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lamongan secara keseluruhan yaitu terdapat penduduk yang berjumlah 1.379.731 jiwa per Tahun 2021. Dengan wajib melakukan Perekaman *E-KTP* yang berjumlah 31.354 jiwa per tahun 2021. Dari jumlah terakhir pada bulan Desember 2021 terdapat 3.901 masyarakat yang telah melakukan perekaman *E-KTP*.

Berdasarkan pengamatan peneliti, kepuasan dari pembuat *E-KTP* ternyata masih banyak terdapat keluhan atau masalah di kantor. Tidak ada jaminan jangka waktu untuk menyelesaikan item layanan seperti keterlambatan staf dalam menghasilkan formulir, yang menyebabkan masyarakat harus menunggu. Penyediaan jasa pelayanan secara

online yang kurang tanggap dalam merespon masyarakat saat mengurus dokumen secara online/daring dan kurangnya sosialisasi yang belum begitu optimal dan dapat dikatakan masih belum sesuai dengan standar SOP yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Lamongan. Hal yang sama dikemukakan oleh (Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato & Katili 2022). Oleh karena itu pada dasarnya pelayanan *online* itu sangat membantu dalam mengurus dokumen kependudukan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang diinginkan oleh masyarakat, dan merupakan kewajiban seorang pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik sebagai salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat (Musyafa'ah dan Wijaya, 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti memfokuskan untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi Disdukcapil terhadap kepuasan masyarakat”. Beberapa Tujuan dalam penelitian ini yaitu: 1) mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat; 2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat; dan 3) mengetahui pengaruh antara sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang sejenis sehingga dapat digunakan peneliti sebagai bahan pertimbangan melaksanakan penelitian. Pengaruh Sarana Prasarana dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Ristiani 2017). Tingkat kesediaan sarana prasarana dan kepuasan pengguna layanan menunjukkan kinerja yang baik dan cukup memuaskan (Mahknunah, Lu'luum & Ilmi Usrotin Choiriyah 2021). Selanjutnya, didukung pula oleh Nurvadilla (2018) yaitu “Kepuasan masyarakat menunjukkan hasil dalam kategori yang baik. Namun, hal tersebut masih diragukan dalam pelayanan. Menunjukkan bahwa Kantor Disdukcapil Kabupaten Lawu masih harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka”. Selanjutnya dari penelitian Ernawati (2021) juga menyimpulkan bahwa “*The results shows that the variables of responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on community satisfaction. While the tangible and reliability variables have no significant effect on community satisfaction in making e-KTP. These results also show that the assurance variable is the most dominant variable affecting community satisfaction in making e-KTP*”. Dari beberapa penelitian terdahulu yang dijelaskan di atas terdapat suatu hasil penelitian yang berbeda, sehingga dapat menyebabkan keraguan terhadap peneliti.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian deskriptif ialah cara melakukan penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Penelitian kuantitatif adalah strategi penelitian berbasis filosofi positif guna meneliti populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2018).

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lamongan yang beralamat di Jalan Veteran No. 51, Jetis, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan. Penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai bulan Februari 2022 dengan populasi dalam penelitian ini yaitu Masyarakat Pemohon *E-KTP* yang terdapat di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lamongan dengan jumlah 3.901 penduduk bulan Desember 2021. Selanjutnya, Sampel yang diambil yaitu sebagian dari populasi yang terdapat individualitas yang sama melalui populasi dengan memakai *Simple Random Sampling* dengan teknik secara *simple/ sederhana*, dengan jumlah sampel 50 orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Rumus Slovin*, dikarenakan *rumus slovin* ini dapat digunakan untuk mengetahui jumlah sampel dalam penelitian.

Kuesioner dengan pertanyaan tertutup digunakan guna mengumpulkan data dalam penelitian ini dimana terdapat variabel independen yang meliputi sarana prasarana dan kualitas pelayanan lalu untuk variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Peneliti akan membuat kuesioner dengan bantuan Google Forms. Formulir tanggapan kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima kategori: 1 = sangat tidak setuju, 2 = setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju.

Beberapa teknik analisis data digunakan dalam penelitian ini yakni yang pertama uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji yang kedua yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas serta uji heteroskedasitas. Selanjutnya yang terakhir yaitu uji regresi linear berganda yang terdiri dari uji T dan uji F.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sampel dalam penelitian yang digunakan adalah masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai perekaman E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lamongan pada bulan Desember 2021 menggunakan jumlah responden sebanyak 50 masyarakat. Angket yang telah disebarkan, selanjutnya dilakukan pengelolaan data dengan menggunakan metode statistik uji asumsi klasik dan regresi linier berganda dimana variabel yang diteliti yaitu mengenai Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi Disdukcapil terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tabel 2 Regresi Linier Berganda

Variabel	B
Constant	3,783
Sarana Prasarana (X1)	0,103
Kualitas Pelayanan (X2)	0,084

Sumber: diolah peneliti, 2022

Hasil Tabel 4 di atas, dapat dituliskan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y = 3.783 + 0.103X_1 + 0.084X_2$$

Persamaan di atas dapat memiliki sebuah artian nilai konstanta sebesar 3.783 bahwa hal ini menunjukkan apabila sarana prasarana dan kualitas pelayanan jika tidak ada maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 3.783. Selanjutnya untuk koefisien regresi bX_1 bersifat positif artinya dapat dinyatakan bahwa nilai sarana prasarana memiliki suatu pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal itu menunjukkan setiap penambahan 1% daripada sarana prasarana, sehingga kepuasan masyarakat mengalami sebuah penambahan atau peningkatan sebesar 0.103. Sedangkan untuk nilai koefisien regresi bX_2 juga positif, menyiratkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang menguntungkan pada kepuasan masyarakat. Hal ini membuat setiap penambahan 1% kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan sebesar 0.084.

Tabel 3 Koefisien Determinan

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error	Durbin-Watson
0.944	0.891	0.887	2.661	2.304

Sumber: diolah peneliti, 2022

Hasil Tabel 5 di atas hasil analisis uji koefisiensi determinasi diketahui nilai koefisien *R square* sebesar 0.891 atau 89.1%. maka diambil kesimpulan bahwa besarnya pengaruh variabel independen (variabel sarana prasarana dan variabel kualitas pelayanan) sebesar 0.891 atau 89.1%.

Tabel 4 Uji T dan Uji F

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Nilai Sig.	F_{hitung}	F_{tabel}
Sarana Prasarana (X1)	3,040	1,678	0,000	193,058	3,195
Kualitas Pelayanan (X2)	6,851				

Sumber: diolah peneliti, 2022

Pada tabel 6 di atas menunjukkan hasil perhitungan uji T dan uji F, dimana pengujian hipotesis dilakukan secara parsial dan menunjukkan hasil t_{hitung} pada kedua variabel sebesar 3.040 dan 6.851 yang artinya bahwa variabel sarana prasarana dari hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3.040 > 1.678$ sehingga dilihat dari dasar pengambilan keputusan variabel sarana prasarana mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat atau bisa dikatakan variabel sarana prasarana diterima. Kemudian untuk variabel kualitas pelayanan dilihat dari perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6.851 > 1.678$ sehingga dari dasar pengambilan keputusan variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat atau bisa dikatakan variabel kualitas pelayanan diterima.

Dari tabel 6 di atas juga menunjukkan bahwa uji simultan yang terdapat pada tabel di atas menunjukkan hasil F_{hitung} sebesar 193.058 dengan nilai probabilitas sebesar ($0.000 < 0.05$), sehingga dengan hasil tersebut dapat diputuskan bahwa Hipotesis dapat diterima, hal ini membuat variabel independent dalam penelitian ini yaitu sarana prasarana dan juga kualitas pelayanan terdapat pengaruh secara simultan terhadap variabel dependent dimana variabel dependent ini adalah kepuasan masyarakat.

H1: Pengaruh Sarana Prasarana (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan koefisien sarana prasarana sebesar 0.314 dengan signifikan ($0.004 < 0.05$) sehingga dinyatakan hipotesis diterima. Hal tersebut diperkuat dari nilai t_{hitung} sebesar $3.040 > t_{tabel}$ sebesar 1.678. Sehingga didapat kesimpulan secara parsial variabel sarana prasarana berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Sesuai hasil pengelolaan data yang dilakukan oleh peneliti, variabel sarana prasarana termasuk dalam kategori baik, dengan memiliki rata-rata 69%. Tolak ukur variabel sarana prasarana memiliki 2 (dua) indikator yaitu Sarana teknologi informasi dan komunikasi (*perangkat lunak dan perangkat keras*) dengan persentase 62% termasuk kategori cukup baik, Kekurangannya yaitu dari segi pelayanan sarana online yang kurang tanggap, selanjutnya kurang membantu dalam mengurus berkas online administrasi kependudukan dan informasi yang diberikan tidak jelas dan tidak mudah untuk dimengerti dan Ketersediaan Prasarana (gedung/kantor, meja, kursi, lemari arsip, parkir dan MCK) dengan persentase 73% dan termasuk kategori baik. Kekurangannya yaitu dari segi tempat parkir yang tidak luas dan keadaan kamar mandi yang kurang bersih.

Berdasarkan hasil yang telah ditulis oleh peneliti di dalam latar belakang sesuai dengan permasalahan yang ada di lapangan dengan kategori baik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Kantor Disdukcapil terkait dengan sarana dan prasarana agar terciptanya kepuasan masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya memperkuat hasil penelitian ini di antaranya Danty (2019) explain that “A high positive association is defined as a correlation value (R) of 0.669 between Facilities and Infrastructure (X) and Patient satisfaction (Y). The coefficient of Facilities and Infrastructure contributes 0.437 of patient satisfaction, or 43.7%. It is clear from the data that the factors of Facilities and Infrastructure have a favorable link with customer satisfaction. The effect of the independent variable Facilities and Infrastructure on the dependent variable Patient Satisfaction Variable is significant when t_{count} is more than t_{table} and sig is less than 0.05”. Nilai koefisien determinan diperoleh R square sebanyak 0.330, yang artinya diperoleh nilai signifikan antara sarana prasarana wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan kontribusi variabel sarana prasarana sebesar 33% sedangkan 67% dipengaruhi oleh faktor lainnya

(Ryanda 2021). Khoirina et al., (2020) explain that “There is a positive and significant influence of facilities and infrastructures on students’ academic satisfaction. The better the facilities and infrastructure at Economic and Business Faculty, UNISBANK, the higher the level of academic satisfaction of students will increase”. The findings revealed that the variables of facility and infrastructure condition had a substantial impact on the variable of community satisfaction. A result of 8,395 was obtained” with a sig level of $0.000 < 0.05$ (Prayogo et al., 2017)”.

H2: Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebelumnya dapat dinyatakan bahwa H2 diterima hal ini dibuktikan dengan koefisien kualitas pelayanan sebesar 0.575 dimana $0.000 < 0.05$ dan juga diperkuat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $6.851 > 1.678$. Hal ini membuat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil pengelolaan data yang dilakukan oleh peneliti, variabel kualitas termasuk dalam kategori baik, dengan memiliki rata-rata 70%. Tolak ukur variabel kualitas pelayanan memiliki 5 indikator yaitu a) *Tangibles* (bukti fisik) dengan persentase 50% termasuk kategori netral atau cukup baik. Kekurangan dalam indikator bukti fisik yaitu terletak pada penampilan seorang pegawai yang mempengaruhi kualitas pelayanan; b) *Reliability* (keandalan) dengan memiliki persentase 60% termasuk kategori baik. Dalam indikator *reliability* prosedur dan teknis pelayanan *E-KTP* kurang dijalankan dengan baik; c) *Responsiveness* (daya tangkap) dengan persentase 60% termasuk kategori baik. Kekurangan dalam indikator ini yaitu terletak pada respon pegawai yang kurang tanggap mengenai keluhan masyarakat yang melakukan pelayanan *E-KTP*; d) *Assurance* (jaminan) dengan persentase 67% termasuk kategori baik. Dalam indikator ini kurangnya pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam proses melayani pembuatan *E-KTP*; dan yang terakhir e) *Empathy* (empati) dengan persentase 68% termasuk kategori baik. Dari indikator ini termasuk dalam indikator yang tinggi dari 4 (empat) indikator sebelumnya.

Berdasarkan hasil yang telah ditulis oleh peneliti di dalam latar belakang sesuai kejadian yang terjadi di lapangan menunjukkan kategori baik, dengan ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil terkait dengan Kualitas Pelayanan agar terciptanya Kepuasan Masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya memperkuat hasil penelitian ini di antaranya berdasarkan penelitian dari Tiza (2021) diperoleh “Persamaan regresi $Y = 6.703 + 0.751 Tangible + 0.342 Empaty + 0.551 Reliability + 1.037 Responsiveness + 0.916 Assurance$ berpengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan pada perusahaan JNE Cabang Ulak Karang Padang”. Berdasarkan hasil penelitian Saripudin (2021) “Nilai F_{hitung} sebesar 155.388 dan tingkat signifikan 0.000, maka $155.388 > 3.94$ dan nilai probabilitas $0.05 > 0.000$, maka hipotesis di terima. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Saung Manglid”. Saifudin (2021) explain that “*The results of data analysis show that service quality which includes tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5) simultaneously affects community satisfaction in the DISDUKCAPIL service in Banyuwangi City*”. The data analysis method in this study is descriptive analysis with linear regression calculation, where the independent variables consist of physical evidence (X1), caring (X2), responsibility (X3), reliability (X4), guarantee (X5), the dependent variable is customer satisfaction (Y). The results show that the service quality dimension has a significant effect on customer satisfaction (Bungatang, 2021).

H3: Pengaruh Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian uji F diketahui bahwa F_{tabel} sebesar 3.18 sedangkan untuk F_{hitung} sebesar 193.058 dapat diartikan bahwa $F_{hitung} 193.058 >$ dari $F_{tabel} 3.18$ dengan tingkat signifikan atau probabilitasnya sebesar 5% atau 0.05. Hal ini dilihat dari nilai koefisien determinan diperoleh *R square* senilai 0.891 menjelaskan kontribusi sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Disdukcapil sebesar 89.1% dengan pengaruh yang tinggi disebabkan oleh sarana prasarana dan pelayanan yang dimiliki dan mendukungnya. Sementara sisanya 10.9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa secara simultan variabel independen meliputi sarana prasarana dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

Hasil pengelolaan data yang dilakukan oleh peneliti, variabel kepuasan masyarakat dikategorikan baik, dengan memiliki rata-rata 67%. Tolak ukur variabel kepuasan masyarakat memiliki 9 indikator yaitu Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Ketepatan waktu, Tanggung jawab Petugas pelayanan, Keramah tamahan, Kenyamanan Pelayanan, Kemudahan Proses, Kejelasan Petugas; Kejelasan Informasi. Diantara ke-9 indikator tersebut yaitu memiliki rata-rata persentase paling rendah yaitu keramah tamahan petugas pelayanan dan kurangnya kenyamanan pada pelayanan dengan persentase 13%.

Hasil yang telah ditulis oleh peneliti di dalam latar belakang sesuai dengan permasalahan yang ada di lapangan dengan kategori cukup baik. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membuat masyarakat dalam melakukan pelayanan mendapatkan kepuasan sehingga membuat terciptanya kepuasan masyarakat terhadap Kantor Disdukcapil.

Beberapa penelitian sebelumnya memperkuat hasil penelitian secara simultan variabel sarana prasarana dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan hasil $f_{hitung} > f_{tabel} (74.266 > 3.057)$

pada tingkat Sig 0.0001. Nilai koefisien dari masing-masing variabel tersebut yaitu sebesar 50.3% (Akbar 2019). Hasil pengujian uji simultan menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar (63.689) > nilai F_{tabel} sebesar (3.07) dan dapat diambil kesimpulan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X1) serta sarana prasarana perpustakaan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) (Sugiarti, Bayu Cahyoasi et al., 2013)”. *The results of testing the third hypothesis in this study show that variable facilities and infrastructure (X1) and variable quality of service (X2) simultaneously”.(together) have a positive and significant impact on Bumi Hospital's variable community satisfaction (Y) at the Bumi Panua Hospital, Pohuwato Regency(Syahrawanty Abbas, Laksmin Kadir & Titin Dunggio 2021). Prayogo et al., (2017) explain that “Based on the results of research proved that the The quality of service and the condition of the infrastructure has an effect on the satisfaction of the participants of Basic Safety Training of akarta Merchant Marine Higher Education by 27.5%, means that the satisfaction of Basic Safety Training of the participants is 27.5% due to the service and condition of infrastructure facilities implemented, While the rest of 72.5% influenced by other factors that are not researched”.*

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis yang pertama membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sig (0.004 < 0.05), selanjutnya. Hasil pengujian hipotesis yang kedua membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sig (0.000 < 0.05) dan hasil pengujian ketiga atau hasil uji simultan terdapat nilai sebesar 193.058 dengan nilai probabilitas sebesar 0.000 < 0.05. Berdasarkan perhitungan tersebut secara simultan variabel independen yang terdiri dari sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent yaitu kepuasan masyarakat secara bersama-sama.

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pegawai kantor Disdukcapil dapat meningkatkan ketersediaan sarana prasarana yang baik serta layak. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang lebih baik. Selanjutnya kepuasan masyarakat dalam keramah tamahan petugas pelayanan harus lebih baik juga lebih sopan dan lebih memperhatikan kenyamanan pada saat pelayanan karena dalam hal tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat, masyarakat akan merasa jika pelayanan yang diberikan semakin baik maka citra dan kinerja dalam kantor Disdukcapil akan dianggap positif. Berharap bagi penelitian selanjutnya dapat menambah faktor lain sebagai variabel bebas dan dapat memperluas sample yang digunakan di dalamnya agar penelitian dapat lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Gofur. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan

- Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1):37–44.
- Akbar, Indra. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Di Banda Aceh.” *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 5(1):1–7.
- Akbar, Indra & Ricky Ariansyah. 2021. “The Analysis Of Services Quality, Facilities And Infrastructure, And Their Effect On Consumer Loyalty In The New Normal (Case Study: Hospitality Industry In Banda Aceh).” *Jurnal Mantik* 5.
- Akmal, Yulihardi &. 2019. “Ketersediaan Sarana Prasarana, Kompetensi Kerja Dan Iklim Organisasi Dalam Mempengaruhi Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Jiwa (Rsj) Puti Bungsu Padang.” *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review* 10(4):481–92.
- Anon. 2003. “Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI (Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).” 32.
- Anon. 2004. “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004.” *Pan* 7:7–8.
- Anon. 2009. “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.” (13):1–76.
- Anon. 2013. “Undang-Undang Dasar Negara, Republik Indonesia, and Kesatuan Republik Indonesia. 2013. “Lembaga Negara Republik Indonesia (Administrasi Kependudukan).” (232).
- Anon. 2021. “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021.” (16).
- Aula, Fafika Himmatul and Jaka Nugraha. 2020. “Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai (the Effect of Office Layout and Infrastructure on Employees ’ Performance).” 5(2):169–85.
- Dailiati, Dr. Surya. 2018. “Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.”
- Danty, Kesty Rama. 2019. “The Influence of Human Resources, Facilities and Infrastructure To Hemodialization Patient Satisfaction in Bhayangkara Hospital TK. 1 Raden Said Soekanto Jakarta.” *AFEBI Management and Business Review* 4(2):126.
- Erlangga, Heri, Nurjaya, Denok Sunarsi, Mahnun Mas’adi &. Jasmani. 2021. “Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Honda.” 1.
- Ernawati, Tomy, Suwignyo Widagdo, and Yuniorita Indah Handayani. 2021. “The Influence of Service Quality on Community Satisfaction in Making of E-KTP Lumajang Regency.” 4(2):436–44.
- Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, Andi Yusuf Katili. 2022. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.” *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 9(2):254–263.
- Goetsch, David L. 2013. *Quality Management : Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Service.*

- Hartono, Didi. 2014. "Pengaruh Sarana Prasarana Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru."
- Khoirina, Amanatun and Fahrur Rozi. 2020. "The Role of Image in Moderating Quality of Services , Educational Fees , Facilities and Infrastructures Towards the Students ' Academic Satisfaction at Economics and Business Faculty of UNISBANK." 9(37):10–18.
- Konadi, Win &. Syahniar. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-KTP Dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen." 2(3):1–11.
- Mahknunah, Lu'luum &. and Ilmi Usrotin Choiriyah. 2021. "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo." (April):287–90.
- Musyafa'ah, Nur Lailatul and Arif Wijaya. 2020. "Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Lamongan Dalam Perspektif Fikih Siyasah." *Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam* 10.
- Nurdin, Nur Azizah &. Herlinda Sakawati. 2021. "Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar)."
- Nurmah, Semil. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Prenadamedia Group.
- Nurvadilla. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon KTP-EL Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lawu."
- Paryanta, Sutariyani, and Desi Susilowati. 2017. "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web Desa Sawahan." *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering Sistem* 3(2):77–81.
- Pradeep, Suja, Vanaja Vadakepat, and D. Rajasenani. 2020. "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Fitness Firms." *Management Science Letters* 10(9):2011–20.
- Prayogo, Darul, RR Retno Sawitri Wulandari, Mochamad Abduh, and Corresponding Author. 2017. "Effect of Service Quality and Infrastructure Facilities on Competency of Nautical Cadet in Maritime Simulator." 12(4):49–53.
- Prayogo, Darul, RR Retno Sawitri Wulandari, and Corresponding Author. 2017. "Effect of Service Quality and Condition of Facilities & Infrastructure to Satisfaction Participants of Basic Safety Training." *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)* 22(8):12–18.
- Racman A, &. Titik Djumiarti. n.d. "Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP TPKD Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang."
- Ristiani, Ida Yunari. 2017. "Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor)." *Coopetition* 8(2):155–66.
- Ryanda, Rahmad &. Nidia Wulansari. 2021. "Pengaruh Sarana Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pulau Pasumpahan Padang."
- Saifudin, Suwignyo Widagdo &. Agustin H. .. 2021. "The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) Banyuwangi City." *Journal of Administration, Business and*

Managemen 3:14–29.

- Saraswati, Anandya, Leonardo Budi, and Maria Magdalena Minarsih. 2021. “Pengaruh Kompensasi, Komunikasi. Dan Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai.” *Journal of Management* 7(1).
- Sari, Lili Indah, Ellya Helmud, Wishnu Aribowo Probonegoro, and Sixa Damini. 2020. “Sistem Informasi Kependudukan Sebagai Bagian Dari Sistem E-Government Berbasis Web : Studi Kasus Kantor Kelurahan Air Itam.” *Jurnal Informanika* 6(1):25–34.
- Saripudin, Abin, Wawan Oktriawan, and Nunung Kurniasih. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid.” *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 2(01):48–57.
- Simarmata, Poltak Pardamean, Doris Yolanda Saragih, Hengki Mangiring, Parulian Simarmata, Sekolah Tinggi, Akuntansi Manajemen, Komputer Akuntansi, Politeknik Bisnis Indonesia, Manajemen Administrasi Perkantoran, and Politeknik Bisnis Indonesia. 2020. “Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun.” 3:241–47.
- Sugiarti Ika., Bayu Cahyoadi &. Eka Yuliana Sari. 2013. “Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Tulungagung.” *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Sarana Prasarana Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013 Di Stkip Pgri Tulungagung* (85):75–87.
- Syahputra, Rahmad Dani and Wibowo Sampurno. 2019. “Analisis Kualitas Pelayanan Nilai Pelanggan Berbasis Digital Pada Media Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019).” *EProceedings of Applied Science* 5(3):1841.
- Syahrawanty Abbas, Laksmin Kadir, and Titin Dunggio. 2021. “The Influence of Infrastructure and Service Quality on Community Satisfaction At the Regional General Hospital Bumi Panua of Pohuwato Regency.” *Journal of Economic, Business, and Administration (JEBA)* 2(1):57–65.
- Tiza, Mohd Farid &. Febsri Susanti. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Padang.” 1–8.
- Wahyudianto, Heri B. .. 2015. “Measurement of Satisfaction Society Policy Implementation of Government Services.” 331–46.
- Yuen, Kum Fai, Xueqin Wang, Li Ting Wendy Ng &. Yik Diew Wong. 2018. “An Investigation of Customes’ Intention to Use Self-Collection Service for Last-Mile Delivery.” 66(C):1–8.