

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT ACEH UTARA
DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

MAISYARAH
NIM: 220802009

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026**

KEASLIAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Maisyarah
NIM : 220802009
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Aceh Utara, 23 April 2004
Alamat : Blang Matangkuli, Aceh Utara

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian dan dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. **A R - R A N I R Y**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 05 Maret 2026



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT ACEH
UTARA DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

MAISYARAH
NIM. 220802009

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan Oleh:

Dosen pembimbing I



Muazzinah, B.Sc.MPA.
NIP.198411252019032012

Dosen Pembimbing II



Putri Marzaniar, MPA.
NIP.199811022024032001

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT ACEH UTARA
DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK**

SKRIPSI

MAISYARAH
NIM: 220802009

Telah diuji oleh Panitia Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus serta Diterima sebagai Salah Satu
Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Studi Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 05 Maret 2026 Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Muazzinah, B.Sc.MPA.
NIP.198411252019032012

Sekretaris

Patri Marzaniar, MPA.
NIP.199811022024032001

Penguji I

Ferry Setiawan, S.E., Ak., M. Si.
NIP. 197802032005041001

Penguji II

Habibul Abrar. Sc., M. P. P
NIP.499407072025051005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP.197403271999031005

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sosial masyarakat. Dalam perspektif ilmu sosial dan ilmu pemerintahan, kualitas pelayanan publik mencerminkan tingkat akuntabilitas, responsivitas, dan profesionalisme aparatur negara dalam memenuhi hak-hak masyarakat. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kabupaten Aceh Utara masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti antrian yang panjang, lamanya waktu tunggu, kurangnya keramahan dan respons petugas, serta adanya dugaan praktik pungutan liar dan peran calo, yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Utara.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah mengakses layanan pembuatan KTP. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert dan telah melalui uji validitas serta reliabilitas dengan hasil *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS versi 27.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,909 dan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,716 menunjukkan bahwa 71,6% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Utara terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi aparatur, perbaikan sistem pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana, serta pengawasan yang lebih efektif guna mencegah praktik penyimpangan, sehingga dapat mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan KTP, Administrasi Kependudukan, Disdukcapil Aceh Utara.

KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan ilmu dan rahmat serta karunia-Nya dalam penyelesaian Skripsi ini. Tak lupa pula shalawat beriring salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang menjadi teladan serta panutan bagi seluruh umat manusia.

Skripsi ini berjudul berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Aceh Utara dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk”** dibuat untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu, Universitas UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penulisan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa semangat, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak dengan keikhlasan dan ketulusan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh serta Penasehat Akademik.
3. Ibu Muazzinah, B.Sc., M.P.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh serta selaku Dosen pembimbing I dalam penelitian ini.
4. Ibu Putri Marzaniar, M.P.A. selaku dosen pembimbing II, yang dengan tulus telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Ferry Setiawan, S.E.,Ak., M. Si. selaku dosen penguji I, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan wawasan untuk menguji, mengkritik serta saran agar dapat menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak Habibul Abrar. Sc., M. P. P. selaku dosen penguji II, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan wawasan untuk menguji, mengkritik serta saran agar dapat menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Delfi Suganda, S.HI., LLM., selaku ketua Laboratorium Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
8. Staf Pengajar serta Dosen Program Studi yang membantu, mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang dengan penuh perjuangan telah memberikan dukungan, baik secara moril maupun materil, disertai kasih sayang dan bimbingan yang tiada henti, serta selalu mendoakan keberhasilan anaknya.
10. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat, dorongan, kasih sayang, serta doa tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Semua teman seperjuangan leting 2022 yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari atas keterbatasan yang dimiliki sehingga tidak menutup kemungkinan terdapat kekurangan atau kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dari pembaca untuk penulisan ke depan. Dengan harapan skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya segala urusan penulis serahkan kepada Allah SWT dengan harapan semua aktivitas selalu mendapatkan ridha-Nya.

Banda Aceh, 05 Maret 2026

Penulis



MAISYARAH
220802009

DAFTAR ISI

KEASLIAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1. Landasan Teori dan Konsep.....	9
2.1.1. Konsep Pelayanan Publik.....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2.1.3. Kepuasan Masyarakat.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Berpikir	23
2.4. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Definisi Operasional.....	25
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.4. Populasi dan Sampel	27
3.4.1. Populasi.....	27
3.4.2. Sampel	28
3.5. Sumber Data.....	30
3.5.1. Data Primer	30
3.5.2. Data Sekunder.....	31
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7. Teknik Pengolahan Data.....	32
3.7.1. Uji Asumsi Klasik	32
3.7.2. Uji Hipotesis.....	35
3.8. Uji Keabsahan Data.....	36

3.8.1. Uji Validitas	36
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	38
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian Disdukcapil Aceh Utara.....	38
4.1.2. Visi dan Misi Disdukcapil Aceh Utara.....	39
4.1.3. Struktur Organisasi Disdukcapil Aceh Utara	40
4.2. Deskripsi Penelitian	41
4.2.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2.2. Karakteristik Responden berdasarkan Umur	42
4.2.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	43
4.2.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.2.5. Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	44
4.3. Analisis Statistik.....	45
4.3.1. Uji Validitas	45
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	47
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1. Uji Normalitas.....	49
4.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.5. Uji Hipotesis (Uji T).....	51
4.6. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional	26
Tabel 3.2 Kategori Skala Penilaian Angket	32
Tabel 3.3 Kategori Kekuatan Korelasi	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pendidikan	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pekerjaan	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	44
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X dan Variabel Y	46
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik	48
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat	48
Tabel 4.9 Uji Normalitas	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	52
Tabel 4.11 Model Summary	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kecamatan di Kabupaten/Kota Provinsi Aceh 2025	3
Gambar 1.2 Diagram Nilai IKM Disdukcapil Aceh Utara	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Aceh Utara	41
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	50



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Layanan publik merupakan bagian penting dalam pengelolaan pemerintah yang demokratis dan berorientasi pada layanan sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu bentuk layanan publik yang memainkan peran penting dalam kehidupan masyarakat adalah layanan manajemen populasi, terutama yang berkaitan dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)¹. KTP wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) dan juga Warga Negara Asing (WNA) yang sudah memiliki izin menetap di Indonesia setelah memenuhi syarat dan ketentuan kependudukan yang berlandaskan pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Mengenai Administrasi Kependudukan.

KTP berfungsi sebagai dokumen identitas formal penduduk Indonesia yang digunakan dalam berbagai aktivitas baik di pemerintah dan sektor swasta, KTP juga merupakan persyaratan utama dalam mengakses layanan publik seperti Kesehatan, Pendidikan dan Bantuan Sosial². Selain itu, KTP menjadi sangat penting dalam proses pemilihan umum, sebagai syarat pemilih. Dengan kesadaran akan pentingnya dokumen berupa KTP ini mendorong Pemerintah Pusat melalui Kementerian Dalam Negeri sedang menargetkan persentase perekaman KTP

¹ Rendy Y. P. M. Kusuma dan Azwar Agus, "Pelaksanaan Digitalisasi dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Tripantang* Vol. 10, No. 1, 2024, hlm 42.

² Wanhar Supa dkk., "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu," *Jurnal Pelayanan Publik dan Administrasi Pemerintahan*, 2023, hlm. 67.

sebesar 99,4% seluruh penduduk Indonesia yang usia 17 tahun keatas pada akhir tahun 2024, Menurut pernyataan Dirjen Dukcapil Kemendagri Teguh Setyabudi, data semester pertama 202.054.251 jiwa telah terekam dari jumlah wajib KTP sebanyak 207.889.876 jiwa, atau 97,19%³. Pencapaian di tingkat nasional tersebut juga perlu juga dilihat dari segi daerah juga, karena keberhasilan pelaksanaan program KTP ditentukan oleh bagaimana pemerintah daerah menjalankan proses perekaman dan penerbitan KTP secara efektif.

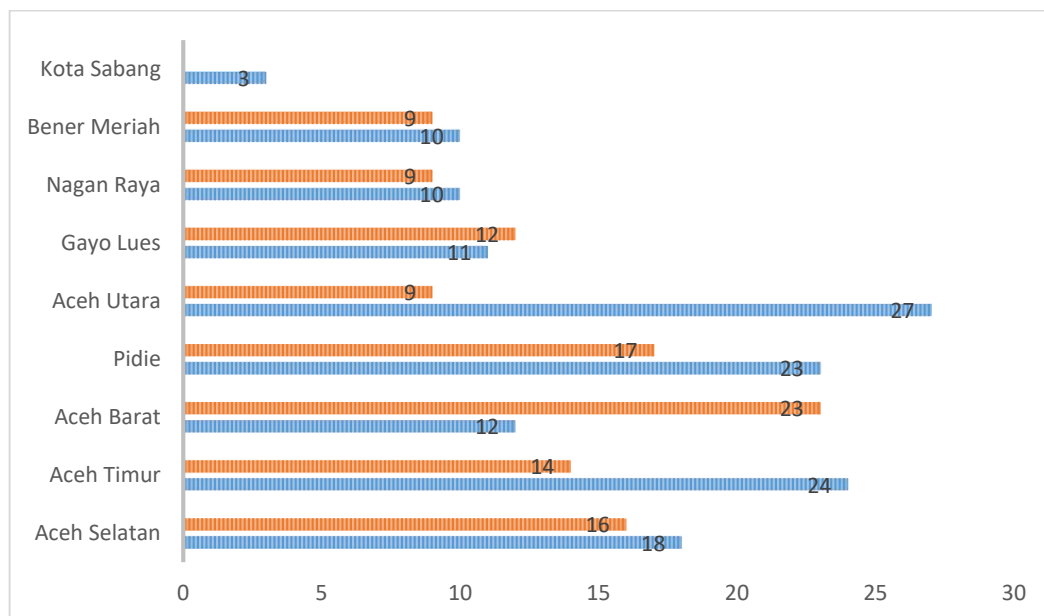
Pada tingkat Provinsi, Aceh juga memperlihatkan capaian perekaman yang cukup tinggi. Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) semester 1 Tahun 2025, jumlah wajib KTP di Provinsi Aceh mencapai 3.947.142 jiwa dari total penduduk 5.668.416 jiwa, dengan 3.860.533 jiwa diantaranya telah melakukan perekaman atau sekitar 97,81%. Walaupun capaian ini tergolong baik secara angka, pemerataan kualitas pelayanan administrasi kependudukan antar Kabupaten/kota masih menjadi tantangan khusus di daerah dengan jumlah penduduk besar dan wilayah yang luas⁴.

Aceh terdiri dari 23 Kabupaten dan Kota, dimana terdapat jumlah Kecamatan yang beragam. Aceh utara sebagai kabupaten paling banyak penduduknya. Sebagaimana dapat dilihat pada gambar 1.1 mengenai jumlah Kecamatan di Kabupaten/Kota Provinsi Aceh sebagai berikut.

³ Validnews, “Kemendagri Targetkan 99,4% Penduduk Sudah Lakukan Perekaman E-KTP di Akhir 2024,” diakses pada 3 Oktober 2025, <https://validnews.id/nasional/kemendagri-targetkan-994-penduduk-sudah-lakukan-perekaman-e-ktp-di-akhir-2024>.

⁴ Dinas Registrasi Kependudukan Aceh, “Rekapitulasi Kinerja Dinas Dukcapil Provinsi Aceh dan Kabupaten/Kota,” 2025, hlm. 101.

Gambar 1.1 Jumlah Kecamatan di Kabupaten/Kota Provinsi Aceh 2025



Sumber: *Disusun Oleh Peneliti Berdasarkan Informasi di Web BPS Aceh (2025)*

Gambar diatas menunjukkan bahwa Kabupaten Aceh Utara menempati posisi pertama dengan jumlah kecamatan terbanyak di antara Kabupaten lainnya⁵, sehingga pastinya terdapat tantangan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya perekaman dan penerbitan KTP.

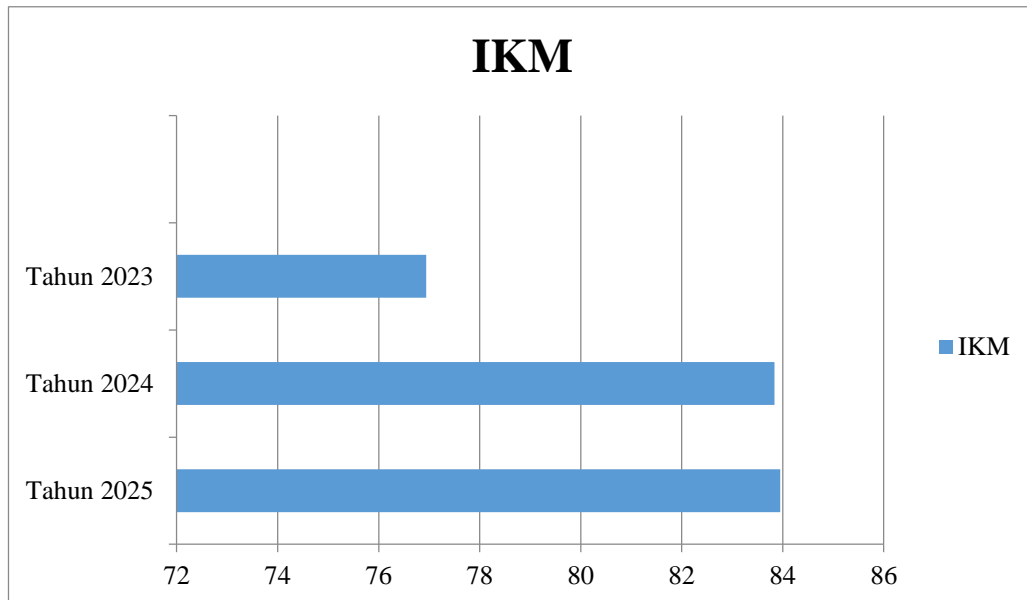
Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) semester 1 tahun 2025, jumlah wajib KTP di Aceh Utara mencapai 443.241 jiwa, namun masih terdapat 10.632 jiwa yang belum melakukan perekaman. Dari total penduduk 641.007 jiwa, progres perekaman baru mencapai 432.292 jiwa⁶. Data ini menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum terlayani secara optimal, terutama dalam layanan

⁵ Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh, "Jumlah Kecamatan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Aceh," 2025, diakses pada 3 Oktober 2025, <https://aceh.bps.go.id/id/statistics-table/3/S3pkSVdHdG1iVU50TXlzdINYY3pZVzFVV1haVIFUMDkjMw==/jumlah-kecamatan-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-aceh--2025.html?year=2025>

⁶ Info Aceh Utara, "Sebanyak 10.632 Penduduk di Kabupaten Aceh Utara Belum Melakukan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP)," diakses pada 5 Oktober 2025.

administrasi kependudukan yang bersifat wajib. Adapun diagram nilai IKM Disdukcapil Aceh Utara pada Gambar 1.2 sebagai berikut.

Gambar 1.2 Diagram Nilai IKM Disdukcapil Aceh Utara



Sumber: *Data Diolah Peneliti (2026)*

Berdasarkan gambar diagram diatas, mengenai laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Aceh Utara, dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan tren peningkatan. Pada Tahun 2023 nilai IKM tercatat sebesar (76,9)⁷, kemudian meningkat pada Tahun 2024 menjadi 83,84⁸, dan terus meningkat pada Triwulan 1 Tahun 2025 menjadi 83,95⁹. Secara kuantitatif, kenaikan ini mencerminkan adanya perbaikan kualitas pelayanan serta membaiknya kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, peningkatan nilai IKM belum sepenuhnya menggambarkan

⁷ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara, “Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023.”

⁸ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara, “Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024.”

⁹ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara, “Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025.”

kondisi pelayanan nyata di lapangan, sehingga upaya perbaikan pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Observasi awal dalam penelitian ini dilakukan pada bulan November 2025 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Utara. Observasi awal dalam penelitian ini dilakukan selama lima hari kerja, yaitu dari hari Senin sampai dengan Jumat, dengan fokus pengamatan yang berbeda setiap harinya. Pada hari Senin, observasi difokuskan pada alur dan prosedur pelayanan pembuatan KTP. Pada hari Selasa, observasi difokuskan pada sistem antrian dan lamanya waktu tunggu masyarakat. Selanjutnya, pada hari Rabu, observasi diarahkan pada sikap, keramahan, dan responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan. Pada hari Kamis, observasi difokuskan pada kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Sementara itu, pada hari Jumat, observasi difokuskan pada kendala dan permasalahan pelayanan, termasuk pengalaman masyarakat serta indikasi keberadaan calo dan dugaan praktik pungutan liar.

Selain itu, peneliti juga memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti ruang tunggu, tempat duduk, papan informasi, dan sistem informasi pelayanan. Untuk melengkapi data observasi, peneliti juga melakukan wawancara singkat secara informal terhadap 13 orang masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KTP. Wawancara dilakukan kepada masyarakat yang berada di ruang tunggu maupun setelah menerima pelayanan, dengan menanyakan

pengalaman mereka terkait waktu tunggu, kejelasan informasi, sikap pegawai, kemudahan prosedur, serta kendala yang dihadapi selama proses pelayanan¹⁰.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal, maka ditemukan beberapa permasalahan yang kerap muncul dalam pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Aceh Utara, antara lain antrian yang panjang, lamanya waktu tunggu, kurangnya keramahan dan responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat, serta adanya dugaan praktik pungutan liar (pungli) dan keberadaan calo dalam proses pelayanan. Masalah-masalah itu tidak hanya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik, tetapi juga berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Disdukcapil Aceh Utara. Oleh karena itu, hasil observasi awal ini menjadi dasar utama bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP.

Dari permasalahan dan pengamatan observasi awal tersebut berimplikasi terhadap pelaksanaan *good governance* di tingkat publik, yang mengedepankan kepentingan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan bebas dari praktik korupsi¹¹. Dalam hal ini, kepuasan masyarakat menjadi indikator utama untuk menilai kualitas pelayanan publik. Variabel Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui indikator Keberadaan pendukung (*Availability of Support*), Ketanggapan pendukung (*Responsiveness of Support*), Ketepatan waktu pendukung (*Timeliness of Support*), Penyelesaian pendukung

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Pengunjung Disdukcapil Aceh Utara pada tanggal 10 November 2025.

¹¹ Arum Setia Wati, Yuwanto, dan Neni Marlina, "Analisis Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang," *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, Vol. 13, No. 3, 2024, hlm. 54–55.

(*Completeness of Support*) dan Kesenangan pendukung (*Pleasantness of Support*). Kemudian untuk mengukur kualitas pelayanan mengacu pada model *SERVQUAL* yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Dengan demikian, meskipun data laporan SKM Tahun 2023 hingga 2025 memang menunjukkan tren positif, namun tidak cukup mengkonfirmasi terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Aceh Utara dalam pembuatan KTP. Peningkatan nilai IKM secara kuantitatif belum tentu mencerminkan kondisi pelayanan yang sesungguhnya di lapangan, mengingat masih ditemukannya berbagai permasalahan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan mengkaji ilmiah lebih mendalam untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan terukur.

Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Aceh Utara dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Aceh Utara dalam pembuatan KTP?”

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengkonfirmasikan kualitas pelayanan publik

berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Aceh Utara dalam pembuatan KTP”.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam kajian administrasi publik, khususnya mengenai kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih jelas bagaimana kualitas pelayanan publik mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan KTP agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima serta menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

Tinjauan pustaka ini disusun untuk memberikan landasan teori serta meninjau penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan KTP.

2.1. Landasan Teori dan Konsep

2.1.1. Konsep Pelayanan Publik

2.1.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan konsep fundamental dalam administrasi publik yang berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelaksanaan kewajiban negara dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan hukum serta menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada aspek administratif, tetapi juga pada efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraannya.

Menurut Taufiq, pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna

layanan, seperti pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur.¹² Pelayanan tersebut harus diselenggarakan secara profesional agar mampu memberikan manfaat yang optimal kepada masyarakat.

Tjiptono menyatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan melalui penyediaan jasa yang berkualitas¹³. Pelayanan yang baik harus dilakukan secara sistematis, terencana, dan berorientasi pada mutu layanan.

Secara teoritis, pelayanan publik melibatkan dua unsur utama, yaitu penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah dan aparatur negara yang diberi kewenangan untuk melaksanakan pelayanan, sedangkan penerima pelayanan adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Interaksi antara kedua unsur tersebut harus berjalan berdasarkan prinsip profesionalisme, keadilan, dan tanggung jawab¹⁴.

2.1.1.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

a) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dokumen resmi dan pencatatan hukum yang menjadi dasar hak dan kewajiban warga negara. Pelayanan ini meliputi pembuatan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan administratif menuntut ketelitian, kepatuhan terhadap prosedur, serta ketepatan dalam penerbitan

¹² Taufiq, *Pelayanan Publik: Kajian Teori* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2022), hlm. 15.

¹³ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 23.

¹⁴ Mary E. Guy, *Essentials of Public Service* (New York: Routledge, 2018), hlm. 41.

dokumen. Kualitas pelayanan administratif sangat menentukan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, dan perbankan.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menyediakan barang fisik dan infrastruktur publik, seperti jalan, jembatan, listrik, dan air bersih¹⁵. Pelayanan ini bertujuan untuk menunjang kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan barang harus dikelola secara efektif dan berkelanjutan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara merata dan berkesinambungan.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang bersifat tidak berwujud, tetapi memberikan manfaat melalui aktivitas pelayanan langsung, seperti layanan pendidikan, kesehatan, dan transportasi¹⁶. Pelayanan jasa menuntut kompetensi aparatur, keterampilan komunikasi, serta kemampuan teknis agar pelayanan dapat diberikan secara optimal dan profesional. Dalam penelitian ini, pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Aceh Utara termasuk dalam pelayanan administratif karena berfokus pada penyediaan dokumen identitas penduduk yang bersifat resmi dan wajib dimiliki.

¹⁵ Moh. Masyhur Arif, "Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda pada Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik," *Airlangga Development Journal* Vol. 2, No. 1 (2018), hlm. 45.

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 35.

2.1.1.3. Asas-asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada asas-asas tertentu sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Sinambela, asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban¹⁷. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan asas kepentingan umum, kepastian hukum, dan non-diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Asas kepentingan umum mengharuskan pelayanan diberikan tanpa mengutamakan kepentingan pribadi atau kelompok tertentu, sedangkan asas kepastian hukum menjamin bahwa pelayanan dilakukan berdasarkan aturan yang jelas.

Selain itu, pelayanan publik juga harus menjunjung tinggi etika administrasi, seperti kejujuran, tanggung jawab, dan integritas aparatur¹⁸. Penerapan prinsip etika tersebut bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat serta menciptakan pelayanan yang profesional dan akuntabel.

2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan salah satu konsep penting dalam kajian manajemen jasa dan administrasi publik karena berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dinilai dari hasil akhir yang

¹⁷ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2011, hlm. 17.

¹⁸ Public Administration. "Chapter 8: Ethics and Accountability in Public Administration." *Fayetteville: University of Arkansas Edition*. Diakses 27 Desember 2025. <https://uark.pressbooks.pub/publicadmin/chapter/chapter-8-ethics-and-accountability-in-public-administration>

diterima oleh masyarakat, tetapi juga dari proses pelayanan yang berlangsung selama interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Dalam hal pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan kinerja instansi pemerintah, karena pelayanan publik pada hakikatnya bertujuan untuk memberikan kemudahan, kepastian, dan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan¹⁹.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dipahami sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan dirasakan sesuai atau melebihi harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dinilai baik atau memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang dirasakan lebih rendah harapan, maka kualitas pelayanan dinilai kurang optimal²⁰.

Konsep kualitas pelayanan yang banyak digunakan dalam penelitian dikembangkan oleh Parasuraman, dkk., melalui model SERVQUAL. Model ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur di lapangan²¹. Model SERVQUAL menekankan

¹⁹ Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018, hlm. 45.

²⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2019, hlm. 59.

²¹ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 16.

pentingnya konsistensi kinerja pelayanan, keandalan sistem pelayanan, serta kompetensi aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Parasuraman mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan publik, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Model SERVQUAL ini kemudian diadopsi dan dikembangkan oleh berbagai ahli, termasuk Tjiptono, karena dinilai komprehensif dan aplikatif dalam berbagai konteks pelayanan, baik sektor swasta maupun publik. Adapun indikator menurut Parasuraman sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Indikator *tangible* berkaitan dengan kondisi fisik sarana dan prasarana pelayanan yang dapat diamati secara langsung, meliputi kelayakan dan kebersihan gedung pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan serta kelengkapan fasilitas dan peralatan pelayanan, penggunaan teknologi pendukung, serta kerapian dan penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Bukti fisik mencerminkan kesiapan instansi dalam menyelenggarakan pelayanan secara profesional. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan tertata dengan baik dapat mendukung kelancaran proses pelayanan serta meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keandalan mencerminkan sejauh mana pelayanan dilaksanakan

berdasarkan prosedur, tepat waktu, serta menghasilkan output layanan yang sesuai dengan standar pelayanan.

Keandalan pelayanan dapat dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian layanan, kejelasan alur dan persyaratan pelayanan, serta minimnya kesalahan dalam proses pelayanan. Apabila aparatur mampu memberikan pelayanan secara konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan, maka kualitas pelayanan dapat dinilai baik. Sebaliknya, pelayanan yang sering mengalami keterlambatan atau ketidaksesuaian prosedur menunjukkan rendahnya mutu pelayanan.

Dalam pelayanan publik, keandalan menjadi tuntutan utama karena masyarakat membutuhkan kepastian dan kejelasan dalam setiap proses pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan *reliability* perlu didukung oleh sistem pelayanan yang jelas, standar operasional prosedur yang konsisten, serta kompetensi aparatur yang memadai agar pelayanan dapat diberikan secara optimal dan berkesinambungan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan aparatur dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Daya tanggap mencerminkan sikap proaktif aparatur dalam merespons permintaan, kebutuhan, dan keluhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Pelayanan yang memiliki daya tanggap tinggi menunjukkan adanya komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Aparatur yang responsif mampu mempercepat proses pelayanan, meminimalkan hambatan, serta meningkatkan kelancaran pelayanan publik.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta sikap profesional aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi ini mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan kepastian hukum, keamanan data, serta kejelasan informasi kepada pengguna layanan. Jaminan pelayanan sangat penting dalam pelayanan publik karena masyarakat membutuhkan kepastian, transparansi, dan perlakuan yang adil selama proses pelayanan berlangsung. Aparatur yang memiliki integritas dan kompetensi yang baik akan meningkatkan kredibilitas instansi pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy atau empati merupakan perhatian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam bentuk pelayanan yang ramah, sopan, dan tidak diskriminatif. Dimensi empati tercermin dari sikap aparatur yang bersedia mendengarkan keluhan, memberikan penjelasan secara jelas, serta memperlakukan seluruh masyarakat secara adil sesuai ketentuan yang berlaku. Pelayanan yang berorientasi pada empati menunjukkan bahwa aparatur tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memperhatikan aspek etika dan kemanusiaan dalam pelayanan. Hal ini mendukung terciptanya hubungan yang baik antara instansi dan masyarakat serta meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

2.1.3. Kepuasan Masyarakat

2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan konsep penting dalam kajian manajemen pelayanan publik karena mencerminkan tingkat keberhasilan penyelenggara

pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Kepuasan masyarakat muncul sebagai hasil dari penilaian terhadap kinerja instansi pemerintah setelah masyarakat menerima pelayanan. Dalam pelayanan publik, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses pelayanan, seperti kemudahan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, sikap profesional aparatur, serta kejelasan dan ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan²².

Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya²³. Apabila kinerja pelayanan diberikan sesuai atau melebihi harapan masyarakat, maka kepuasan masyarakat dapat tercapai, sedangkan apabila kinerja pelayanan berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Definisi ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh tingkat kualitas kinerja pelayanan, kepatuhan terhadap prosedur, serta konsistensi dalam pemberian layanan, sehingga dapat dinilai secara objektif berdasarkan indikator pelayanan yang terukur.

Kotler menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh instansi serta tingkat kesesuaiannya dengan standar pelayanan dan ketentuan yang berlaku. Standar tersebut disusun berdasarkan kebutuhan masyarakat, kebijakan pemerintah, serta regulasi yang

²² Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018, hlm. 48.

²³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed., New Jersey: Pearson Education, 2016, hlm. 153.

mengatur penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik perlu memahami kebutuhan masyarakat dan menerapkannya dalam bentuk prosedur serta sistem pelayanan yang jelas agar pelayanan dapat diberikan secara optimal²⁴.

Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat memiliki peran strategis karena berkaitan dengan citra, kepercayaan, dan legitimasi pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi menunjukkan bahwa instansi pelayanan mampu melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan standar pelayanan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur serta kebijakan dan prosedur yang diterapkan. Oleh karena itu, teori kepuasan masyarakat menurut Kotler dapat dijadikan sebagai landasan utama dalam penelitian pelayanan publik karena mampu menjelaskan hubungan antara kinerja pelayanan, kepatuhan terhadap standar pelayanan, dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan²⁵.

2.1.3.2. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Supranto, kepuasan masyarakat dapat dilihat dari perilaku yang ditunjukkan setelah menerima pelayanan publik. Wujud perilaku kepuasan masyarakat tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi sebagai berikut²⁶:

²⁴ Richard L. Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, New York: McGraw-Hill, 2015, hlm. 8.

²⁵ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 51.

²⁶ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hlm. 45.

1) Keberadaan Pendukung (*Availability of Support*)

Keberadaan pendukung menggambarkan ketersediaan petugas pelayanan serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat ketika membutuhkan bantuan. Indikator ini mencerminkan sejauh mana petugas tersedia selama jam pelayanan, mudah ditemui, serta dapat dihubungi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketersediaan pendukung yang baik akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi, bantuan, maupun penyelesaian masalah pelayanan, sehingga mendukung tercapainya kepuasan masyarakat berdasarkan kinerja pelayanan yang diberikan.

2) Ketanggapan Pendukung (*Responsiveness of Support*)

Ketanggapan pendukung menunjukkan kemampuan dan kecepatan petugas dalam menanggapi kebutuhan, permintaan, serta keluhan masyarakat sesuai dengan prosedur pelayanan. Indikator ini berkaitan dengan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan, kejelasan respons terhadap pertanyaan masyarakat, serta kesediaan untuk memberikan bantuan secara tepat waktu. Ketanggapan yang baik mencerminkan efektivitas aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan, sehingga mendukung peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

3) Ketepatan Waktu Pendukung (*Timeliness of Support*)

Ketepatan waktu pendukung menunjukkan tingkat kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur. Indikator ini mencakup ketepatan waktu dalam memulai pelayanan, durasi proses pelayanan, serta ketepatan penyelesaian layanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Pelayanan yang dilaksanakan secara tepat waktu memberikan kepastian

hukum dan administratif kepada masyarakat serta meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan.

4) Penyelesaian Pendukung (*Completeness of Support*)

Penyelesaian pendukung menggambarkan tingkat kelengkapan dan ketuntasan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator ini mencerminkan apakah pelayanan telah diselesaikan secara menyeluruh, sesuai dengan persyaratan administrasi, serta tidak menimbulkan permasalahan lanjutan. Pelayanan yang lengkap dan tuntas menunjukkan kualitas sistem pelayanan yang baik serta meningkatkan kredibilitas instansi penyelenggara pelayanan.

5) Kesenangan Pendukung (*Pleasantness of Support*)

Sikap profesional pendukung menggambarkan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan etika administrasi dan kode etik aparatur sipil negara. Indikator ini mencerminkan kedisiplinan, kesopanan, keramahan, kesabaran, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Sikap profesional aparatur pendukung terciptanya pelayanan yang tertib, transparan, dan akuntabel, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan publik.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
Abdul Yahdi (2022) ²⁷	Kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten aceh singkil	Teori pelayanan publik	Kualitatif Deskriptif	Wawancara & Observasi	Kualitas pelayanan belum optimal karena pegawai kurang profesional dalam memberikan layanan kepada masyarakat.	Penelitian ini hanya menganalisis kualitas pelayanan tanpa mengukur dengan kepuasan masyarakat. Kemudian terletak pada perbedaan lokasi, pendekatan, metode penelitian serta Teknik analisis data.
Wanhar dkk. (2023) ²⁸	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu	Teori Kepuasan Masyarakat, konsep IKM	Kuantitatif Deskriptif	Analisis IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) online di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bengkulu tergolong baik dengan nilai IKM 80,25.	Penelitian ini hanya menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan secara online tanpa mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat layanan tatap muka.

²⁷ Yahdi, Abdul. 2022. *Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil*. Skripsi. Aceh: Perguruan Tinggi terkait.

²⁸ Wanhar, Supa, dkk. 2023. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu." *Jurnal Pelayanan Publik dan Administrasi Pemerintahan*.

Lubis dkk. (2024) ²⁹	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	Teori Kualitas Layanan Publik	Kuantitatif	SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>) menggunakan SmartPLS	Kualitas pelayanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.	Penelitian ini menggunakan pendekatan SEM-PLS yang berfokus pada hubungan antar variabel. Gap penelitian terdapat pada perbedaan teknik analisis dan objek penelitian yang lebih menekankan pada aplikasi digital.
Wempi & Iskandar (2024) ³⁰	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat	Teori kualitas pelayanan publik	Kuantitatif survei	Regresi Linier sederhana dan uji T	Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat	Gap penelitian lokasi berbeda, dan jenis layanan berbeda
Akmalia (2025) ³¹	Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menggunakan metode SERVQUAL dan metode TRIZ	Teori SERVQUAL, teori inovasi Triz	Kuantitatif Deskriptif	SERVQUAL Gap analysis	Hasil penelitian menunjukkan masyarakat belum sepenuhnya puas karena fitur aplikasi terbatas dan sarana pendukung masih kurang.	Gap penelitian terdapat pada teori, metode analisis yang menggunakan SERVQUAL dan TRIZ, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan analisis regresi linear sederhana serta berfokus pada layanan tatap muka.

Sumber: *Analisis Peneliti (2026)*

²⁹ Lubis, Tharisa Amanda, dan Wiro Oktavius Ginting. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.

³⁰ Feber, Wempi, dan Iskandar Iskandar. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan." *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial* 3, no. 3 (2024): 150–60. DOI:10.57218/jupeis.Vol3.Iss3.1158.

³¹ Akmalia. 2024. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Metode TRIZ (Studi Kasus: Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara)." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.

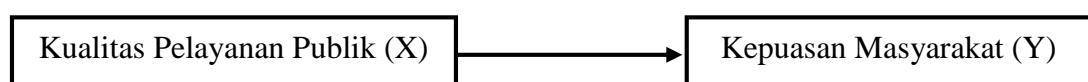
Berdasarkan hasil kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki persamaan dalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, namun juga memiliki kebaruan pada beberapa aspek. Penelitian ini menitikberatkan pada pelayanan tatap muka (*face to face*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak meneliti pelayanan berbasis digital atau aplikasi daring. Selain itu, penelitian ini menggunakan indikator SERVQUAL dengan analisis regresi linier sederhana untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Secara empiris, penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025, sedangkan penelitian-penelitian sebelumnya dilakukan pada rentang tahun 2022–2025 di berbagai daerah. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat Aceh Utara dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

2.3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan gambaran skematis yang menjelaskan hubungan antara teori, konsep, dan variabel yang digunakan dalam penelitian³².

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



³² Hamzanwadi, "Panduan Penulisan Skripsi FIP Universitas Hamzanwadi." 2022, hlm. 22.

2.4. Hipotesis

Berdasarkan dari analisis diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Aceh Utara.

H₀: Kualitas Pelayanan Publik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Aceh Utara.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif inferensial bersifat *non-eksperimental*, karena peneliti hanya mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat secara terukur. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu metode yang bertujuan untuk menguji teori dengan menganalisis hubungan antar variabel. Setiap variabel diukur melalui instrumen penelitian tertentu, sehingga data yang diperoleh bersifat numerik dan dapat dianalisis menggunakan teknik atau prosedur statistik³³.

Hasil penelitian dianalisis menggunakan statistik parametrik melalui uji regresi, yang bertujuan untuk mengukur dan menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Aceh Utara dalam proses pembuatan KTP. Melalui analisis regresi, hubungan kedua variabel dapat diketahui secara kuantitatif, baik dari arah maupun besar pengaruhnya, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kesimpulan yang valid berdasarkan data statistik.

3.2. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan kejelasan mengenai variabel yang diteliti agar dapat diukur secara tepat, sebagai berikut:

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 63.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
Kualitas pelayanan publik (X)	Tingkat keunggulan pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Aceh Utara serta kemampuan instansi dalam mengendalikan keunggulan tersebut sesuai dengan harapan masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 	Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. <i>Journal of Retailing</i> , 64(1), 12-40.
Kepuasan masyarakat (Y)	Tingkat perasaan senang atau kecewa masyarakat setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan pembuatan KTP yang diterima.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaan pendukung (<i>Availability of Support</i>) 2. Ketanggapan pendukung (<i>Responsiveness of Support</i>) 3. Ketepatan waktu pendukung (<i>Timeliness of Support</i>) 4. Penyelesaian pendukung (<i>Completeness of Support</i>) 5. Kesenangan pendukung (<i>Pleasantness of Support</i>) 	Supranto, J. (2006). <i>Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar</i> . Jakarta: Rineka Cipta.

Sumber: Analisis Peneliti (2026)

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Aceh Utara, Provinsi Aceh. Pemilihan daerah ini adalah karena memiliki jumlah penduduk yang cukup besar dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan,

terutama pembuatan KTP yang cukup tinggi. Kondisi tersebut menjadikan Kabupaten Aceh Utara sebagai lokasi strategis penelitian yang dinilai sesuai untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat Aceh Utara dalam pembuatan KTP.

Pengumpulan data tidak terbatas hanya di kantor Disdukcapil Aceh Utara, tetapi juga dilakukan di beberapa wilayah untuk mempermudah akses responden. Penelitian bersifat *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan dalam satu periode waktu tertentu pada tahun 2025.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah seluruh individu yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian dan menjadi sumber data yang dapat memberikan informasi tentang variabel yang diteliti³⁴. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh masyarakat Aceh Utara yang telah mengakses layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Aceh Utara. Populasi tersebut dipilih karena masyarakat yang mengurus pembuatan KTP merupakan pihak yang secara langsung menerima pelayanan publik, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

Data resmi Disdukcapil semester I tahun 2025 mencatat total wajib KTP sebanyak 443.241 jiwa, dengan 432.292 jiwa telah melakukan perekaman. Oleh

³⁴ Creswell, John W., and J. David Creswell. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 6th ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2022, hlm. 158.

karena itu, populasi penelitian ditetapkan sebanyak 432.292 jiwa karena merupakan data kependudukan resmi terakhir yang tersedia pada saat perhitungan sampel dilakukan dalam periode penelitian tahun 2025³⁵.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dan dianggap dapat mewakili keseluruhan karakteristik populasi³⁶. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Aceh Utara yang telah mengakses layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara tatap muka (*face to face*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Aceh Utara. Responden dipilih karena mereka merupakan pihak yang secara langsung merasakan pelayanan publik dan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan setelah memperoleh layanan pembuatan KTP.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian³⁷. Teknik ini dipilih agar sampel yang diperoleh benar-benar relevan dan dapat menggambarkan kondisi sebenarnya terkait pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi:

³⁵ Info Aceh Utara, “Sebanyak 10.632 Penduduk Di Kabupaten Aceh Utara Belum Melakukan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP).”

³⁶ Creswell, John W., and J. David Creswell. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 6th ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2022, hlm. 160-161.

³⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 68.

1. Berusia minimal 17 tahun atau telah memenuhi syarat wajib KTP.
2. Telah mengakses layanan pembuatan KTP di Disdukcapil Aceh Utara (pembuatan KTP baru/hilang/rusak/pembaruan data).
3. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai acuan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif dari populasi. Rumus slovin dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = *Margin of error* (dalam penelitian ini sebesar 10%).

Berdasarkan rumus tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan dengan memasukkan jumlah populasi dan tingkat kelonggaran kesalahan yang telah ditetapkan sebagai berikut:

$$n = \frac{432.292}{1 + 432.292 (0,10)^2}$$

$$= \frac{432.292}{1 + 432.292 (0,01)}$$

$$= \frac{432.292}{4.323,92}$$

$$= 99,97 \text{ (dibulatkan jadi 100)}$$

Maka, berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak **100 responden**, yang dianggap telah mewakili populasi penelitian.

3.5. Sumber Data

3.5.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui survei lapangan dengan menggunakan metode pengumpulan data yang bersifat orisinal³⁸. Data ini dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melalui berbagai teknik, termasuk observasi non-partisipan dan penyebaran kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung dari masyarakat Aceh Utara yang melakukan pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Aceh Utara.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan mengenai kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pembuatan KTP. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi non-partisipan terhadap kondisi pelayanan untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai mekanisme pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan data primer dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi faktual dan aktual berdasarkan pengalaman langsung responden terhadap pelayanan pembuatan KTP, sehingga hasil penelitian mampu mencerminkan keadaan sebenarnya

³⁸ Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2021, hlm. 89.

mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, melainkan melalui pihak lain atau sumber yang telah tersedia sebelumnya. Data ini dapat berupa dokumen, laporan, arsip, publikasi resmi, maupun data statistik yang mendukung penelitian. Menurut Sugiyono data sekunder adalah sumber data yang diperoleh melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain³⁹. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari:

1. Dokumen resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Aceh Utara, berupa jumlah masyarakat yang mengurus pembuatan KTP berdasarkan tahun berjalan.
2. Laporan tahunan atau laporan akuntabilitas kinerja Disdukcapil Aceh Utara.
3. Literatur ilmiah berupa jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan mengenai kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Penggunaan data sekunder ini dimaksudkan untuk memperkuat analisis serta memberikan gambaran pendukung mengenai kondisi pelayanan administrasi kependudukan di Aceh Utara.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto, angket atau kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang diajukan kepada individu tertentu yang bersedia memberikan jawaban

³⁹ Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

sesuai dengan permintaan peneliti⁴⁰. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan instrumen berupa angket. Jenis angket yang digunakan adalah angket terstruktur, yaitu angket yang memuat pertanyaan-pertanyaan dengan alternatif jawaban yang telah disediakan sebelumnya.

Skala pilihan jawaban dalam angket ini terdiri dari lima kategori, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pemilihan model angket ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengelola dan menganalisis data berdasarkan tanggapan responden.

Tabel 3.2 Kategori Skala Penilaian Angket

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (2019).

3.7. Teknik Pengolahan Data

3.7.1. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif untuk mengolah data hasil penelitian. Untuk mengolah data hasil penelitian penulis menggunakan program SPSS dengan bantuan metode analisis regresi linear sederhana. Namun, sebelum itu perlu adanya uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian telah

⁴⁰ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2021, hlm. 91.

memenuhi beberapa asumsi klasik, maka akan diperoleh perkiraan yang tidak bias serta efisien⁴¹.

3.7.1.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menilai apakah sebaran data dalam kelompok tertentu mengikuti distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan salah satu teknik yang umum digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*⁴². Suatu data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Sig) yang dihasilkan dari uji tersebut lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data dianggap tidak berdistribusi normal dan analisis lanjutan perlu disesuaikan dengan kondisi tersebut.

3.7.1.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengecek varian residualn dalam suatu penelitian apakah konstan atau tidak konstan. Pada uji heteroskedastisitas, hasil uji heteroskedastisitas yang baik yaitu varian dari residualnya bersifat konstan. Artinya penelitian dikatakan baik apabila uji heteroskedastisitas menunjukkan kesimpulan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil dinyatakan terjadi heteroskedastisitas bernilai signifikansi kurang dari < 0.05 , jika bernilai signifikansi > 0.05 , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.1.3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel bebas (independen) dan satu

⁴¹ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2021, hlm. 92.

⁴² Sujarweni, *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*, Pustaka Baru Press, 2015, hlm. 24-25.

variabel terikat (dependen), dengan asumsi bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat linear. Pada analisis ini, variabel independen diasumsikan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, sehingga setiap perubahan pada variabel X akan menyebabkan perubahan yang sebanding pada variabel Y.

Dalam hal penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat dan mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Aceh Utara. Melalui model regresi ini, dapat diketahui apakah peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi bukti fisik (*Tangible*), aspek keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan kepastian layanan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS untuk memperoleh hasil yang akurat dan valid. Adapun bentuk umum persamaan regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Keterangan:

Y = Tingkat Kepuasan Masyarakat Aceh Utara dalam pembuatan KTP

X = Kualitas Pelayanan Publik

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

Hasil analisis regresi akan menunjukkan arah hubungan (positif atau negatif) serta besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kualitas pelayanan publik menentukan tingkat kepuasan masyarakat Aceh Utara dalam pembuatan KTP.

3.7.1.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen secara kolektif mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Menurut Sahir, nilai R^2 menunjukkan persentase perubahan pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model⁴³. Tabel berikut menunjukkan klasifikasi tingkat kekuatan hubungan antara variabel berdasarkan nilai koefisien korelasi::

Tabel 3.3 Kategori Kekuatan Korelasi

Rentang Nilai r	Kategori Kekuatan Korelasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah/Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Rendah/Lemah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat/Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

3.7.2. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh setiap variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Tujuan uji T adalah menilai bagaimana satu variabel bebas secara sendiri dapat menjelaskan perubahan yang terjadi pada

⁴³ Sahir, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Analisis Data Menggunakan Statistik*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022, hlm. 55.

variabel terikat dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , atau melalui nilai signifikansi (Sig.) pada hasil SPSS, dengan ketentuan berikut:

- Apabila nilai Sig. $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Apabila nilai Sig. $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Seluruh tahapan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

3.8. Uji Keabsahan Data

3.8.1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah mengacu pada sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur hal yang memang dimaksudkan untuk diukur⁴⁴. Sementara itu, Ghozali menyatakan bahwa uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner dapat mengukur sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, sehingga menghasilkan data yang akurat dan sah. Kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataan-pernyataannya mampu menggambarkan secara tepat variabel-variabel yang diukur⁴⁵.

⁴⁴ Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS. Jakarta: Bumi Aksara, 2015, hlm. 42-43.

⁴⁵ Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013, 11.

Pengujian signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} (koefisien korelasi yang didapat dari data) dengan nilai r_{tabel} (nilai kritis yang ditentukan berdasarkan derajat keabsahan dari tingkat signifikansi), dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, Dimana N merupakan jumlah sampel. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid, namun apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen kuesioner menghasilkan jawaban yang konsisten jika digunakan berulang kali bertujuan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel⁴⁶. Suatu kuesioner dianggap reliabel atau layak apabila tanggapan responden terhadap pertanyaan tetap stabil dari waktu ke waktu. Kriteria penentu reliabilitas ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha, di mana instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, dan tidak reliabel jika $< 0,60$ ⁴⁷.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 67.

⁴⁷ Sujarweni, *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*, Pustaka Baru Press, 2015, hlm. 28.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian Disdukcapil Aceh Utara

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Utara merupakan instansi daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, termasuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta pencatatan sipil, serta layanan pendataan penduduk lainnya. Sebagai instansi yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat, Disdukcapil Aceh Utara berkomitmen memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel.

Dari segi struktur organisasi, Disdukcapil Aceh Utara dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dibantu oleh Sekretariat dan sejumlah bidang operasional, antara lain: Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, serta Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Setiap bidang memiliki beberapa seksi yang menangani fungsi teknis, termasuk penerbitan dokumen kependudukan, pengelolaan identitas penduduk, sistem informasi administrasi kependudukan, layanan akta kelahiran dan kematian, serta layanan administrasi pindah datang penduduk.

Dari sisi layanan, Disdukcapil Aceh Utara menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan baik secara *offline* di kantor pelayanan maupun *online* melalui *platform LAYONACUT* (Layanan Online Kependudukan Aceh Utara).

Melalui *platform* ini, masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen, seperti pembuatan KTP elektronik, KK, akta kelahiran, akta kematian, dan layanan kependudukan lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor. Ketersediaan layanan digital tersebut menjadi salah satu bentuk inovasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan Pelayanan Publik publik.

Selain itu, Disdukcapil Aceh Utara juga menekankan pentingnya ketepatan data kependudukan. Oleh karena itu, masyarakat diimbau memberikan dokumen asli dan data yang akurat guna menghindari kesalahan dalam pencetakan dokumen. Seluruh layanan administrasi kependudukan, termasuk pembuatan KTP dan akta kelahiran, diberikan secara gratis tanpa dipungut biaya sehingga masyarakat tidak perlu menggunakan jasa perantara atau calo.

Dalam hal penelitian ini, gambaran umum mengenai struktur organisasi dan layanan Disdukcapil Aceh Utara menjadi dasar dalam memahami Pelayanan Publik yang diberikan, terutama dalam proses pembuatan KTP. Pelayanan Publik yang ditampilkan oleh Disdukcapil Aceh Utara, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, maupun kemudahan akses layanan digital, menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman mengenai kondisi organisasi dan layanan tersebut membantu menjelaskan bagaimana pelayanan publik di Aceh Utara berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

4.1.2. Visi dan Misi Disdukcapil Aceh Utara

Visi: “Terwujudnya sistem administrasi kependudukan yang tertib, akurat dan dinamis menuju penduduk yang berkualitas”.

Misi:

- a. Menata administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara tertib agar data penduduk valid.
- b. Meningkatkan Pelayanan Publik Disdukcapil melalui prosedur yang jelas, petugas profesional, dan dukungan teknologi informasi.

Mengoptimalkan pemanfaatan data kependudukan untuk pelayanan publik dan pembangunan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

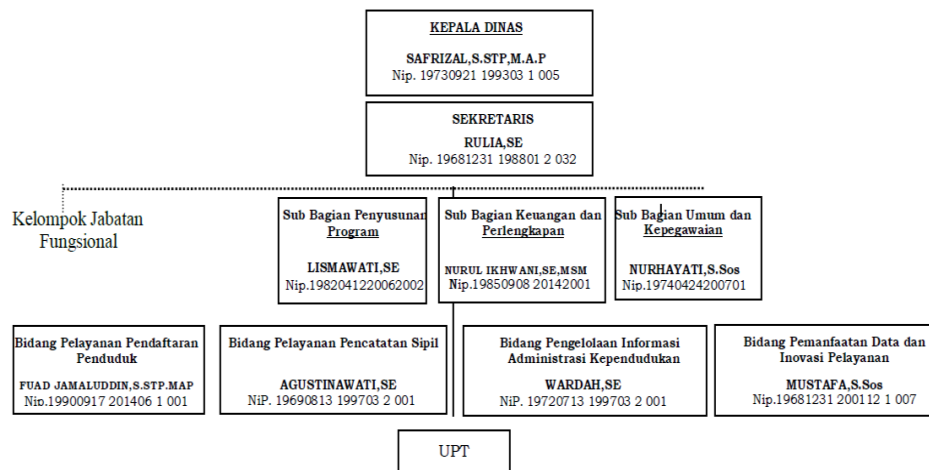
4.1.3. Struktur Organisasi Disdukcapil Aceh Utara

Struktur organisasi merupakan susunan unit kerja beserta hubungan wewenang dan tanggung jawab di dalam suatu instansi untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, struktur organisasi sangat berperan dalam menentukan alur kerja, pembagian tugas, serta koordinasi antarbidang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman mengenai struktur organisasi menjadi penting untuk melihat bagaimana sistem kerja dijalankan dan bagaimana kualitas pelayanan dapat terwujud.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Aceh Utara memiliki struktur organisasi yang disusun berdasarkan fungsi dan bidang pelayanan kependudukan. Struktur organisasi ini memuat unsur pimpinan, unsur pelaksana teknis, serta bagian-bagian pendukung yang bekerja secara terintegrasi untuk memastikan kelancaran pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya.

Struktur organisasi tersebut menggambarkan alur koordinasi, hubungan kerja, serta pembagian tugas setiap bagian dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, terarah, dan sesuai dengan fungsi masing-masing bidang. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan unit kerja dan posisi jabatan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Aceh Utara, dapat dilihat pada bagan berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Aceh Utara



Sumber: Data dari Disdukcapil Aceh Utara (2025)

4.2. Deskripsi Penelitian

4.2.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini merupakan masyarakat Kabupaten Aceh Utara yang pernah melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, yang terdiri dari 39 responden laki-laki dan 61 responden perempuan.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Respondent	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Total	100	100%

Sumber: *Data Diolah Peneliti (2026)*

Berdasarkan data pada Tabel 4.1, proporsi responden laki-laki sebesar 39%, sedangkan responden perempuan sebesar 61%. Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan lebih dominan dibandingkan responden laki-laki dalam penelitian ini.

4.2.2. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian, distribusi responden paling dominan berasal dari kelompok usia 17–28 tahun, dengan persentase sebesar 81% dari total responden. Kelompok usia 29–44 tahun menempati urutan kedua dengan persentase sebesar 17%, sedangkan kelompok usia 45–60 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden paling sedikit, yaitu sebesar 2%. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 17–28 tahun, sedangkan kelompok usia 45–60 tahun memberikan kontribusi paling kecil terhadap sampel penelitian. Informasi lebih lengkap mengenai distribusi usia responden dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Jumlah Orang	Persentase
17-28 Tahun	81	81 %
29-44 Tahun	17	17 %
45-60 Tahun	2	2 %
Total	100	100%

Sumber: *Data Diolah Peneliti (2026)*

4.2.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian, distribusi responden menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Aceh Utara yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan SMA/MA, yaitu sebanyak 74 orang atau 74% dari total responden. Selanjutnya, responden dengan pendidikan Sarjana (S1) berjumlah 20 orang atau 20%. Responden dengan pendidikan SMP/MTs sebanyak 3 orang atau 3%, pendidikan SD/MI sebanyak 2 orang atau 2%, serta pendidikan Diploma sebanyak 1 orang atau 1%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan menengah atas (SMA/MA), sedangkan responden dengan tingkat pendidikan Diploma merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit. Informasi lebih lengkap mengenai karakteristik pendidikan responden dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Orang	Presentase
SD/MI	2	2%
SMP/MTs	3	3%
SMA/MA	74	74%
Diploma	1	1%
Sarjana (S1)	20	20%
Total	100	100%

Sumber: *Data Diolah Peneliti (2026)*

4.2.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden dalam penelitian ini berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, yaitu sebanyak 51 orang atau 51% dari total responden. Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai wirausaha berjumlah 25 orang atau 25%, diikuti oleh karyawan swasta sebanyak 13 orang atau 13%.

Responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga berjumlah 8 orang atau 8%, sedangkan pegawai negeri merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu sebanyak 3 orang atau 3%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berasal dari kalangan pelajar atau mahasiswa, sedangkan responden yang bekerja sebagai pegawai negeri memiliki jumlah paling rendah. Sebagaimana yang tertara pada tabel 4.4 sebagai berikut.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Orang	Presentase
Pelajar/ Mahasiswa	51	51%
Pegawai Negeri	3	3%
Karyawan Swasta	13	13%
Ibu Rumah Tangga	8	8%
Wirausaha	25	25%
Total	100	100%

Sumber: *Data Diolah Peneliti (2026)*

4.2.5. Karakteristik Responden berdasarkan Domisili

Pada penelitian ini, peneliti juga mengelompokkan responden berdasarkan domisili untuk mengetahui persebaran wilayah tempat tinggal masyarakat yang menjadi responden. Distribusi domisili responden dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah Orang	Presentase
Matangkuli	47	47%
Lhoksukon	17	17%
Cot Girek	15	15%
Dewantara	2	2 %
Kuta Makmur	3	3%
Muara Batu	1	1%
Samudera	2	2%
Seunuddon	2	2%
Syamtalira Bayu	2	2%
Tanah Luas	2	2%

Tanah Jambo Aye	5	5%
Payabakong	2	2%
Baktiya Barat	1	1%
Total	100	100%

Sumber: *Data Diolah Peneliti (2026)*

Berdasarkan Tabel 4.5, mayoritas responden dalam penelitian ini berasal dari Kecamatan Matangkuli, yaitu sebanyak 47 orang (47%). Selanjutnya, responden yang berdomisili di Kecamatan Lhoksukon berjumlah 17 orang (17%), diikuti oleh Kecamatan Cot Girek sebanyak 15 orang (15%). Responden dari Kecamatan Tanah Jambo Aye tercatat sebanyak 5 orang (5%), sedangkan dari Kecamatan Kuta Makmur berjumlah 3 orang (3%). Selain itu, responden dari Kecamatan Dewantara, Samudera, Syamtalira Bayu, Tanah Luas, dan Payabakong masing-masing berjumlah 2 orang (2%).

Sementara itu, responden yang berasal dari Kecamatan Muara Batu, Seunuddon, dan Baktiya Barat masing-masing berjumlah 1 orang (1%). Distribusi domisili responden menunjukkan bahwa responden tersebar di berbagai kecamatan di Kabupaten Aceh Utara, dengan dominasi berasal dari Kecamatan Matangkuli. Hal ini mengindikasikan bahwa kecamatan tersebut merupakan wilayah dengan jumlah responden terbanyak dalam penelitian terkait pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

4.3. Analisis Statistik

4.3.1. Uji Validitas

Data penelitian ini diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak program *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 27. Uji validitas instrumen dilakukan untuk menilai sejauh mana butir-butir pernyataan dalam

kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Teknik yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} yang diperoleh dari pengolahan data di SPSS dengan nilai r_{tabel} . Penentuan tingkat validitas dilakukan dengan menghitung *degree of freedom* (df) = $n-2$, di mana n adalah jumlah sampel, yaitu 100 responden. Jadi, $df = 100-2 = 98$. Berdasarkan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,1966. Setiap butir pernyataan yang memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,1966 dapat dinyatakan valid.

Kriteria pengambilan keputusan pada uji validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X dan Variabel Y

Variabel	Butir Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation/ R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan Publik (X)	P1	0,731	0,1966	Valid
	P2	0,646	0,1966	Valid
	P3	0,694	0,1966	Valid
	P4	0,807	0,1966	Valid
	P5	0,731	0,1966	Valid
	P6	0,748	0,1966	Valid
	P7	0,798	0,1966	Valid
	P8	0,704	0,1966	Valid
	P9	0,702	0,1966	Valid
	P10	0,679	0,1966	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	P11	0,817	0,1966	Valid
	P12	0,802	0,1966	Valid
	P13	0,813	0,1966	Valid
	P14	0,808	0,1966	Valid
	P15	0,764	0,1966	Valid
	P16	0,762	0,1966	Valid
	P17	0,624	0,1966	Valid
	P18	0,756	0,1966	Valid
	P19	0,806	0,1966	Valid
	P20	0,798	0,1966	Valid

Sumber: Hasil SPSS Versi 27 Olah Data Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki nilai *Pearson Correlation* yang lebih tinggi dibandingkan nilai r_{tabel} 0,1966 dengan arah korelasi positif. Hal ini menandakan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid, karena suatu item dianggap valid apabila memiliki nilai korelasi yang lebih besar daripada r_{tabel} .

Instrumen penelitian ini terdiri dari sejumlah butir pertanyaan yang merepresentasikan variabel yang diteliti. Setiap pertanyaan diberi kode P dan digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Aceh Utara. Dengan demikian, seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner telah memenuhi persyaratan validitas dan layak untuk mengukur variabel penelitian.

4.3.2. Uji Realibilitas

Setelah seluruh pertanyaan dinyatakan valid, tahap selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap setiap item pertanyaan tersebut. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikutnya.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* melalui bantuan program SPSS versi 27. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut: “Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau memiliki tingkat konsistensi yang baik. Sebaliknya, apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel dan perlu dilakukan perbaikan atau penghapusan terhadap item pernyataan tertentu”.

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	10

Sumber: Hasil SPSS Versi 27 Olah Data Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.7, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik adalah 0,899 dengan 10 item pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan tergolong reliabel atau memiliki konsistensi internal yang baik. Artinya, pertanyaan-pertanyaan yang ada saling konsisten dalam mengukur variabel kualitas pelayanan publik dan layak digunakan untuk analisis data selanjutnya.

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	10

Sumber: Hasil SPSS Versi 27 Olah Data Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.8, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kepuasan Masyarakat adalah 0,926 dengan 10 item pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan tergolong sangat reliabel atau memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Dengan kata lain, pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner saling konsisten dalam mengukur kepuasan masyarakat dan dapat dipercaya untuk analisis data lebih lanjut.

Untuk menilai apakah kuesioner dapat dinyatakan reliabel, dengan batas minimal sebesar 0,60 seperti yang dijelaskan pada 4.3.2 mengenai Uji Reliabilitas. Berdasarkan informasi pada tabel di atas, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Hal

ini menunjukkan bahwa data dapat dianggap reliabel karena nilai Cronbach's Alpha melebihi batas minimal yang ditetapkan.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas *Kolmogrov Smirnov* telah diketahui nilai signifikansi $0,131 > 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa nilai residual terdistribusi normal dan dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya⁴⁸. Data dibawah terbukti melewati uji normalitas karena nilai signifikansinya melebihi 0,05 sehingga dapat dikatakan data ini terdistribusi normal. Untuk tabelnya dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut.

Tabel 4.9 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.31629950	
Most Extreme Differences	Absolute	.079	
	Positive	.078	
	Negative	-.079	
Test Statistic		.079	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.131	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.133	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.125
		Upper Bound	.142
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 221623949.			

Sumber: Hasil SPSS Versi 27 Olah Data Peneliti (2026)

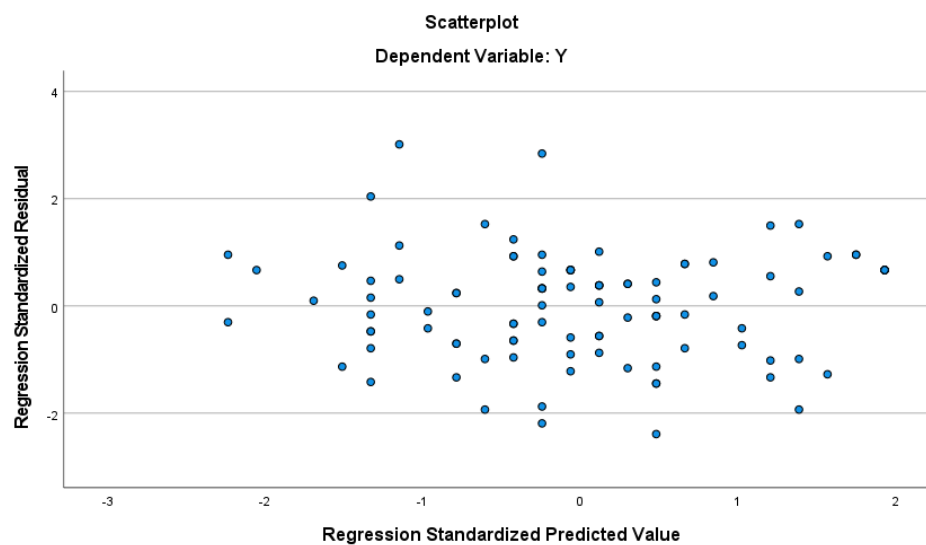
⁴⁸ Sahir, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Analisis Data Menggunakan Statistik* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022)

Berdasarkan Tabel 4.9, hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,131, yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa data residual tidak berbeda secara signifikan dari distribusi normal, atau dengan kata lain, data penelitian terdistribusi normal.

4.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik. Dalam grafik, sumbu X menunjukkan nilai prediksi (Y), sedangkan sumbu Y menunjukkan nilai residual, yaitu selisih antara nilai Y yang diprediksi dengan nilai Y yang sesungguhnya yang telah di *studentized*⁴⁹.

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil SPSS Versi 27 Olah Data Peneliti (2026)

Berdasarkan grafik yang diperoleh, tampak bahwa titik-titik residual menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan

⁴⁹ Sujarweni, *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*, Pustaka Baru Press, 2015, hlm. 32.

tidak membentuk pola tertentu (seperti pola kipas atau gelombang). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.5. Uji Hipotesis (Uji T)

4.5.1. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat Aceh Utara dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Melalui uji ini dapat diketahui arah hubungan, besarnya pengaruh, serta tingkat signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil analisis regresi linier sederhana juga digunakan untuk mengetahui besarnya koefisien regresi, yang menggambarkan perubahan pada variabel dependen sebagai akibat dari peningkatan atau penurunan variabel independen. Selain itu, uji ini berfungsi untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 27, sehingga hasil analisis yang diperoleh bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara statistik. Adapun hasil pengolahan data melalui model regresi disajikan pada Tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.242	.230		1.053	.295
Kualitas Pelayanan	.909	.058	.846	15.704	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil SPSS Versi 27 Olah Data Peneliti (2026)

Dari hasil uji regresi linear sederhana di atas maka didapatkan model persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 0,242 + 0,909X$$

Intepretasi:

1. Nilai konstanta sebesar 0,242 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X) bernilai nol atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,242.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,909 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,909 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Koefisien bernilai positif, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, untuk mengetahui kuatnya nilai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari model *summary* berikut:

Tabel 4.11 Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	.716	.713	.31791
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber: Hasil SPSS Versi 27 Olah Data Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil uji pada Model Summary, diperoleh nilai R Square sebesar 0,716. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 71,6% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

4.6. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil analisis data yang telah diolah menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 27, serta mengaitkannya dengan teori, penelitian terdahulu, dan kondisi empiris di lapangan. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Utara.

Penelitian ini menerapkan skala Likert sebagai alat ukur untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan KTP. Skala Likert digunakan melalui sejumlah pernyataan yang disusun secara sistematis untuk merepresentasikan masing-masing variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen dan

kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Penggunaan skala ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran penilaian masyarakat secara kuantitatif berdasarkan pengalaman langsung mereka selama menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien beta sebesar 0,846 dengan koefisien regresi sebesar 0,909, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah $< 0,001$, yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Aceh Utara.

Kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat juga tercermin dari nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,846, yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,716 mengindikasikan bahwa 71,6% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kondisi sarana prasarana, karakteristik individu masyarakat, maupun faktor kebijakan internal instansi pelayanan. Nilai R Square yang tinggi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang mengkaji pelayanan administrasi kependudukan di instansi Disdukcapil pada wilayah lain. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Aspek yang memiliki pengaruh paling kuat antara lain kepastian waktu pelayanan, profesionalisme aparatur, serta kejelasan prosedur pelayanan. Temuan tersebut menguatkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan⁵⁰,

Penelitian lain mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik juga menunjukkan pola yang serupa, di mana masyarakat sangat sensitif terhadap proses antrean, ketersediaan fasilitas, dan kejelasan informasi layanan. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa meskipun kualitas pelayanan pada umumnya sudah tergolong baik, masih diperlukan upaya peningkatan terutama pada aspek waktu tunggu dan kenyamanan fasilitas pelayanan agar kepuasan masyarakat dapat tercapai secara optimal. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian saat ini yang menunjukkan bahwa pelayanan Disdukcapil Aceh Utara telah memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, namun belum sepenuhnya optimal⁵¹.

⁵⁰ Dewi Annisa Lubis Siregar, Surya Dharma, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Padang Lawas Utara', *Jurnal Perspektif*, Vol. 10, No. 1, 2021, hlm. 105-106.

⁵¹ Muhammad Riza. Hidayat, 'Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen', *Jurnal Governansi Publik Indonesia*, Vol. 4, No.2, 2025, hlm. 23-25.

Secara normatif, Pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai peraturan yang menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang bermutu, transparan, efektif, serta bebas dari perlakuan diskriminatif. Ketentuan tersebut menjadi dasar hukum bagi seluruh instansi pemerintah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal, khususnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

Dalam implementasi regulasi tersebut, penelitian ini menekankan bahwa proses pembuatan KTP yang diteliti merupakan pelayanan administrasi yang dilakukan secara tatap muka (*face to face*) antara masyarakat dan petugas Disdukcapil Aceh Utara. Pelayanan langsung ini memungkinkan terjadinya interaksi intensif antara masyarakat dan aparatur pelayanan, mulai dari pengajuan berkas, verifikasi data, hingga pengambilan KTP. Oleh karena itu, tingkat kepuasan yang diukur melalui kuesioner benar-benar didasarkan pada pengalaman nyata masyarakat selama menerima pelayanan. Kondisi pelayanan tatap muka juga memperlihatkan secara langsung sarana dan prasarana, keandalan, ketanggapan, empati, serta kepastian layanan yang menjadi indikator utama kualitas pelayanan public.

Pada tingkat daerah, Pemerintah Aceh juga menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang menekankan kepastian waktu, kemudahan prosedur, ketersediaan informasi, serta profesionalitas petugas. Kebijakan tersebut

diharapkan mampu memberikan akses pelayanan yang lebih baik, cepat, dan memuaskan bagi masyarakat Aceh, termasuk masyarakat Kabupaten Aceh Utara. Meskipun hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya masih terdapat sejumlah tantangan dan hambatan yang perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, khususnya pada aspek ketepatan waktu pelayanan, kecepatan proses administrasi, serta kemudahan prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih memberikan penilaian yang kurang optimal terhadap efektivitas pelayanan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kelancaran proses administrasi. Hasil observasi awal yang dilakukan selama lima hari kerja menunjukkan bahwa pada waktu-waktu tertentu, terutama pada awal pekan dan jam-jam sibuk, terjadi peningkatan jumlah pemohon yang cukup signifikan. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya antrian yang panjang dan lamanya waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas pelayanan dibandingkan dengan volume pemohon turut memengaruhi kecepatan penyelesaian administrasi.

Selain permasalahan waktu tunggu, penelitian ini juga menemukan keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu, belum optimalnya sistem informasi pelayanan, serta

kurangnya media informasi mengenai alur dan persyaratan pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada kurang maksimalnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan masyarakat, diketahui bahwa sebagian pemohon belum memperoleh informasi yang memadai sejak awal mengenai kelengkapan berkas administrasi. Hal ini menyebabkan terjadinya pengulangan proses pelayanan akibat ketidaklengkapan dokumen, sehingga memperpanjang waktu penyelesaian pembuatan KTP.

Hasil observasi terhadap interaksi antara petugas dan masyarakat juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya merata di antara seluruh pegawai. Meskipun sebagian petugas telah menunjukkan sikap ramah, responsif, dan komunikatif, masih terdapat petugas yang kurang optimal dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat. Perbedaan kualitas pelayanan tersebut memengaruhi tingkat kenyamanan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, peneliti juga menemukan adanya indikasi keberadaan pihak-pihak tertentu yang menawarkan jasa pengurusan dokumen di sekitar area pelayanan. Meskipun tidak ditemukan secara langsung praktik pungutan liar, kondisi tersebut berpotensi mengganggu prinsip transparansi, keadilan, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Dengan demikian, tantangan dan hambatan dalam pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara meliputi tingginya volume pemohon pada waktu tertentu, keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya sarana dan prasarana, belum maksimalnya penyampaian informasi, serta belum meratanya

kualitas pelayanan antar pegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan secara umum memperoleh penilaian yang baik, tetap diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas aparatur, penguatan sistem pelayanan, serta optimalisasi fasilitas pendukung guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi linear sederhana yang menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,909 dengan nilai signifikansi $< 0,001$, sehingga hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Nilai koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,716, yang berarti bahwa 71,6% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Aceh Utara.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan, peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara, diharapkan dapat mempertahankan dan terus meningkatkan aspek kualitas pelayanan publik yang telah berjalan dengan baik, khususnya terkait sikap ramah, kesigapan, serta ketepatan waktu petugas pelayanan. Aspek-aspek tersebut terbukti memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk.
2. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Utara, diharapkan dapat terus memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi petugas Disdukcapil. Dukungan ini penting untuk meminimalkan hambatan dalam proses pembuatan KTP dan memastikan pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses masyarakat secara lebih efektif dan optimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam mengkaji kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi publik. Mengingat penelitian ini hanya meninjau pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, peneliti berikutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti sarana dan prasarana, kompetensi petugas, sistem antrean, maupun pemanfaatan layanan digital, sehingga kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dapat menjadi lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia. (2024). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menggunakan metode SERVQUAL dan metode TRIZ (Studi kasus: Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Arif, M. M. (2018). Implementasi pelayanan publik terhadap penanganan pengaduan masyarakat tentang data ganda pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Airlangga Development Journal*, 2(1).
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. (2025). *Jumlah kecamatan menurut kabupaten/kota di Provinsi Aceh*. Diakses pada 3 Oktober 2025 dari <https://aceh.bps.go.id/id/statistics-table/3/S3pkSVdHdG1iVU50TXIzdlNYY3pZVzFVV1haVIFUMDkjMw==/jumlah-kecamatan-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-aceh--2025.html?year=2025>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. (2023). *Laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2023*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. (2024). *Laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2024*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. (2025). *Laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) Triwulan I tahun 2025*.
- Dinas Registrasi Kependudukan Aceh. (2025). *Rekapitulasi kinerja Dinas Dukcapil Provinsi Aceh dan kabupaten/kota*.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Feber, W., & Iskandar, I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(3), 150–160. <https://doi.org/10.57218/jupeis.Vol3.Iss3.1158>

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guy, M. E. (2018). *Essentials of public service*. New York: Routledge.
- Hamzanwadi. (2022). *Panduan penulisan skripsi FIP Universitas Hamzanwadi*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Info Aceh Utara. (2025). Sebanyak 10.632 penduduk di Kabupaten Aceh Utara belum melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kusuma, R. Y. P. M., & Agus, A. (2024). Pelaksanaan digitalisasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Tripantang*, 10(1).
- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Public Administration. (2025). *Chapter 8: Ethics and accountability in public administration*. Fayetteville: University of Arkansas Edition. Diakses 27 Desember 2025 dari <https://uark.pressbooks.pub/publicadmin/chapter/chapter-8-ethics-and-accountability-in-public-administration>
- Sahir. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif: Analisis data menggunakan statistik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Setia Wati, A., Yuwanto, & Marlina, N. (2024). Analisis strategi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 13(3).
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Siregar, S. (2015). *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supa, W., dkk. (2023). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *Jurnal Pelayanan Publik dan Administrasi Pemerintahan*.
- Supranto. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Validnews. (2025). Kemendagri targetkan 99,4% penduduk sudah lakukan perekaman E-KTP di akhir 2024. Diakses pada 3 Oktober 2025 dari <https://validnews.id/nasional/kemendagri-targetkan-994-penduduk-sudah-lakukan-perekaman-e-ktp-di-akhir-2024>
- Yahdi, A. (2022). *Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil* (Skripsi). Aceh: Perguruan Tinggi terkait.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan pembimbing



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 2636/Un.08/FISIP/Kp.07.6/09/2025

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2025, Tanggal 02 Desember 2025.
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 23 September 2025
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
- KESATU** : Menunjuk dan mengangkat Saudara :
1. **Muazzinah, M.P.A.** Sebagai pembimbing I
2. **Putri Marsanfar, S.A.P., M.P.A.** Sebagai pembimbing II
- Untuk membimbing skripsi :
- Nama : **Malsyarah**
- NIM : 220802009
- Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
- Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Aceh Utara dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk
- KEDUA** : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



- Tembusan:**
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
 3. Peneliti yang bertanggung jawab atas penelitian ini;
 4. Yang bersangkutan.

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : B-2767/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/10/2025

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Kantor Disdukcapil Aceh Utara

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 220802009

Nama : MAISYARAH

Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Alamat : Ara keumudi Geulanggang Blang Matangkuli

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT ACEH UTARA DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK**

Banda Aceh, 16 Oktober 2025

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Berlaku sampai : 31 Desember 2025

Eka Januar, M.Soc.Sc.

NIP. 198401012015031003

Lampiran 3. Surat Validator Penelitian

**SURAT PERNYATAAN
VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Siti Nur Zalikha, M.Si.

Nip : 199002282018032001

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa instrumen penelitian Skripsi atas nama mahasiswa

Nama : Maisyarah

Nim : 220802009

Program studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Aceh Utara dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian skripsi tersebut dapat dinyatakan

Layak digunakan untuk penelitian

Layak digunakan dengan perbaikan

Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan dengan catatan dan saran perbaikan sebagaimana terlampir

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Banda Aceh 10 November 2025

Validator



Siti Nur Zalikha, M.Si.

Nip. 199002282018032001

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Aceh Utara dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Perkenalkan, saya **Maisyarah**, mahasiswi Semester VII (Tujuh) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP), Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.

Saat ini, saya sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Aceh Utara dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)”**. Oleh karena itu, saya membutuhkan partisipasi responden yang memenuhi kriteria, yaitu masyarakat yang telah mengakses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara (pembuatan KTP baru, perpanjangan, atau perbaikan data).

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang telah disediakan. Kuesioner ini memuat pertanyaan standar mengenai data diri responden dan pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat. Seluruh jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Waktu yang dibutuhkan untuk mengisi kuesioner ini sekitar **5–10 menit**. Adapun petunjuk pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat.
2. Berikan tanggapan sesuai dengan kondisi dan pengalaman yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan.
3. Berilah tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang paling sesuai.

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner ini adalah:

- **Sangat Setuju (SS) = 5**
- **Setuju (S) = 4**
- **Kurang Setuju (KS) = 3**
- **Tidak Setuju (TS) = 2**
- **Sangat Tidak Setuju (STS) = 1**

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Nama:

1. **Jenis Kelamin***

Dropdown

Lakilaki Perempuan

2. **Usia ***

Dropdown

17 - 28 Tahun

29 - 44 Tahun

45 - 60 Tahun

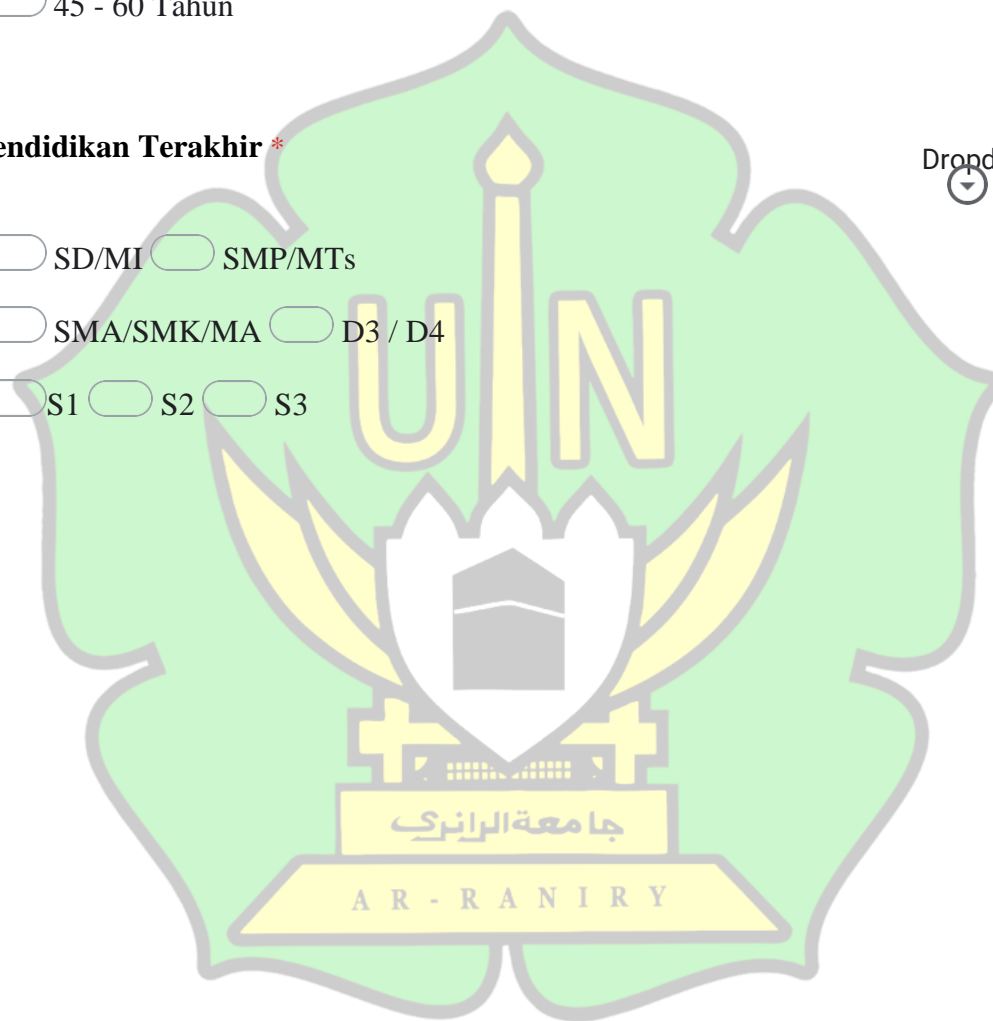
3. **Pendidikan Terakhir ***

Dropdown

SD/MI SMP/MTs

SMA/SMK/MA D3 / D4

S1 S2 S3



4. Pekerjaan *

Dropdown

- Pelajar/Mahasiswa Aparatur Sipil Negara
- Karyawan Swasta Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga



5. Asal Kecamatan

Matangkuli Lhoksukon

CotGirek Dewantara

Baktiya

KutaMakmur Muara Batu

Meurah Mulia Samudera

Seunuddon

Syamtalira Aron

Syamtalira Bayu Tanah Luas

Tanah Pasir

Tanah Jambo Aye Sawang

Payabakong Nisam Antara

Banda Baro Geuredong

Pase Pirak Timu Lapang

Simpang

Keramat

Langkahan

Nisam

Baktiya

Barat

Nibong



Tangible (Bukti Fisik)

6. Fasilitas layanan seperti ruang tunggu, kursi, loket pelayanan, dan papan informasi di Disdukcapil Aceh Utara tersedia dan berfungsi dengan baik. *

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

7. Petugas Disdukcapil Aceh Utara menggunakan seragam dan tanda pengenal saat memberikan layanan. *

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Reliability (Keandalan)



8. Petugas Disdukcapil Aceh Utara menyelesaikan KTP sesuai dengan waktu yang ditentukan. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

9. Petugas Disdukcapil Aceh Utara menyampaikan informasi dengan lengkap. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Responsiveness (Daya Tanggap)

10. Petugas Disdukcapil Aceh Utara merespon keluhan saya dengan sigap. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



11. Petugas Disdukcapil Aceh Utara memberikan langkah-langkah penyelesaian aduan dengan baik. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

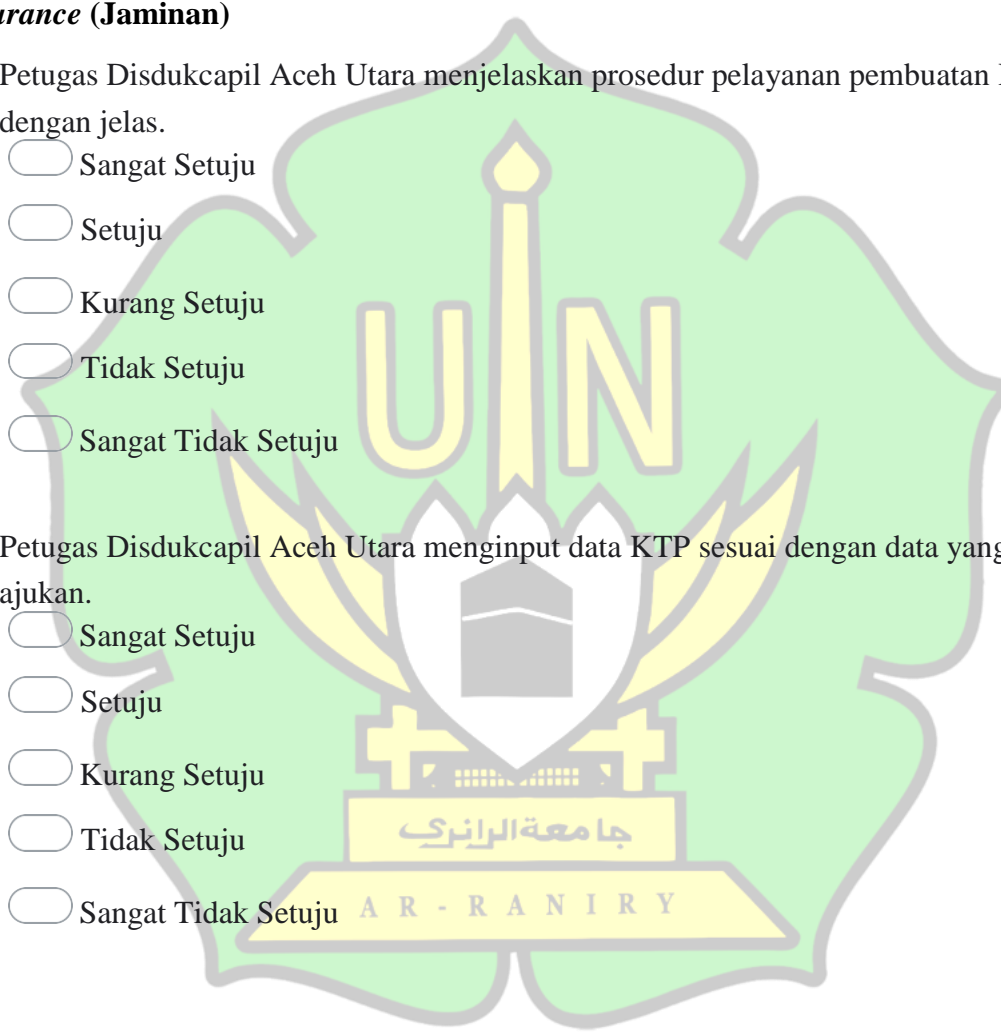
Assurance (Jaminan)

12. Petugas Disdukcapil Aceh Utara menjelaskan prosedur pelayanan pembuatan KTP dengan jelas. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

13. Petugas Disdukcapil Aceh Utara menginput data KTP sesuai dengan data yang saya ajukan. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



Emphaty (Empati)

14. Petugas Disdukcapil Aceh Utara menyampaikan tahapan pembuatan KTP dengan sabar. *

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

15. Petugas Disdukcapil Aceh Utara memahami kebutuhan khusus saya (keperluan mendesak/membawa anak/berusia lanjut/difabel). *

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Availability of Support (Keberadaan Pendukung)



16. Saya puas dengan keberadaan Petugas Disdukcapil Aceh Utara selama jam pelayanan. *

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

17. Saya puas dengan kemudahan untuk mendapatkan bantuan Petugas Disdukcapil Aceh Utara. *

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Responsiveness of Support (Ketanggapan Pendukung)

18. Saya puas dengan kecepatan Petugas Disdukcapil Aceh Utara dalam pengurusan KTP. *

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas



19. Saya puas dengan kesigapan Petugas Disdukcapil Aceh Utara dalam pemberian layanan. *

- Sangat Puas
 Puas
 Kurang Puas
 Tidak Puas
 Sangat Tidak Puas

Timeliness of Support (Ketepatan Waktu Pendukung)

20. Saya puas dengan ketepatan waktu Petugas Disdukcapil Aceh Utara dalam Penyelesaian KTP. *

- Sangat Puas
 Puas
 Kurang Puas
 Tidak Puas
 Sangat Tidak Puas

21. Saya puas dengan komitmen Petugas Disdukcapil Aceh Utara untuk segera memastikan keluhan segera diselesaikan. *

- Sangat Puas
 Puas
 Kurang Puas
 Tidak Puas
 Sangat Tidak Puas



Completeness of Support (Penyelesaian Pendukung)

22. Saya puas dengan Petugas Disdukcapil Aceh Utara memberikan semua informasi yang *
dibutuhkan dalam pengurusan KTP.

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

23. Saya puas dengan Petugas Disdukcapil Aceh Utara yang memberikan KTP dengan *
lengkap.

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Pleasantness of Support (Kesenangan Pendukung)

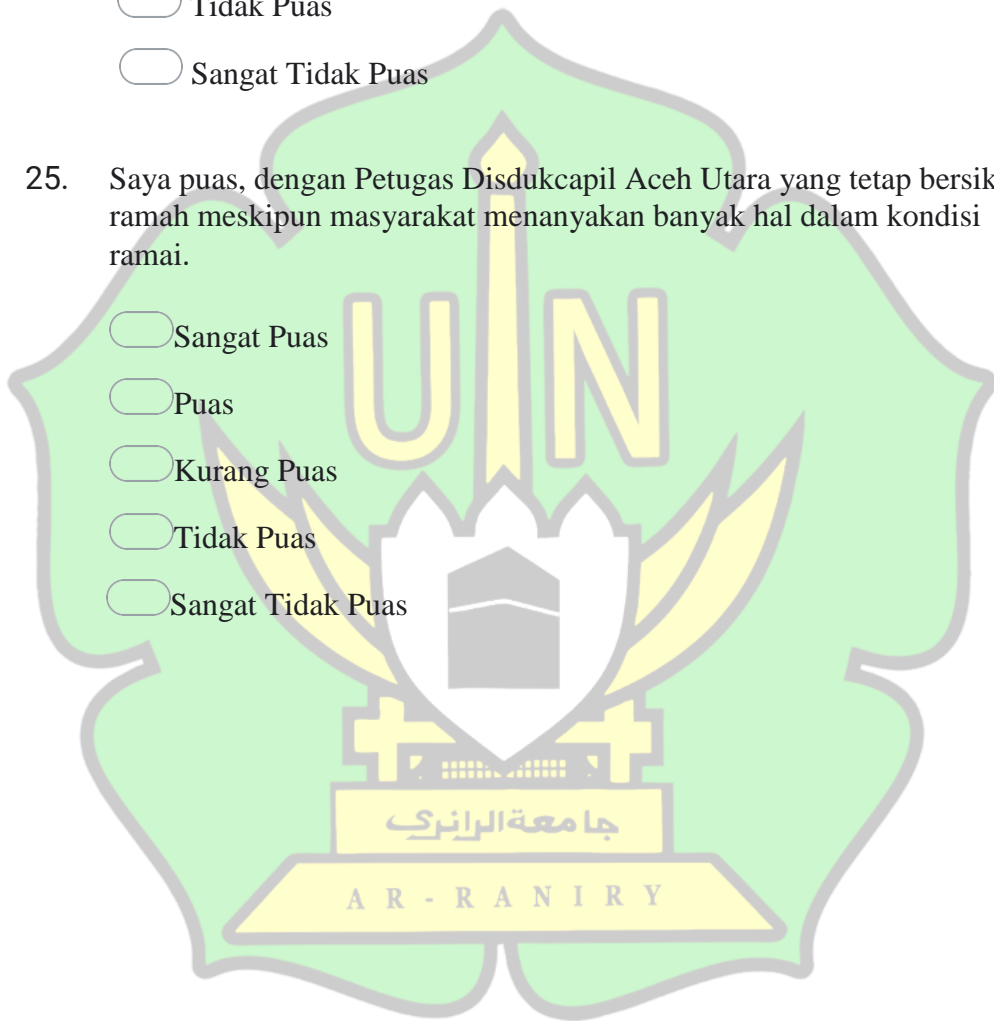


24. Saya puas, dengan sikap Petugas Disdukcapil Aceh Utara dalam pemberian layanan sehingga merasa sangat nyaman.

- sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

25. Saya puas, dengan Petugas Disdukcapil Aceh Utara yang tetap bersikap ramah meskipun masyarakat menanyakan banyak hal dalam kondisi ramai.

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas



Lampiran 5 Tabulasi Data

<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)		<i>Reliability</i> (Keandalan)		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)		<i>Assurance</i> (Jaminan)		<i>Empathy</i> (Empati)	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
4	4	3	4	4	5	4	3	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	5	3	3	5	4	5	3
4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
4	2	3	3	3	2	5	1	5	4
4	4	5	4	5	5	4	5	4	3
3	3	4	4	1	4	3	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	3	4	4	3	4	5	4	4
4	4	3	4	2	3	4	4	3	4
2	3	3	2	4	4	2	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
4	3	4	3	3	4	3	4	4	2
4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	2	2	4	3	3	4	4	5	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
3	4	2	3	3	3	3	4	3	4
4	5	5	4	3	4	4	5	4	4

3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	4	4	3	4	4	4	3	3
4	5	3	4	3	3	4	5	3	3
3	3	3	3	3	2	2	2	4	3
4	4	2	4	3	4	4	4	5	3
2	3	3	2	4	3	3	2	3	2
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	4	5	4	2
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
3	4	2	2	3	3	3	3	4	4
2	4	4	3	2	3	2	4	3	4
3	3	4	3	2	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	2	4	3	4	2	4	3	3
4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
5	4	4	4	3	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
2	5	4	2	2	2	3	2	3	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
4	3	2	2	3	4	3	4	4	3
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	3	4	4	5	4	5

3	4	2	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	5	4	4
3	4	3	3	3	2	3	3	4	2
2	3	3	3	2	3	4	3	3	4
3	3	4	4	2	3	4	3	2	2
5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
4	4	3	2	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
1	3	3	3	2	4	4	4	2	1
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	5	4	4
3	3	2	3	3	2	4	3	3	4
3	3	3	4	2	3	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	4	3	3	2	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
3	2	2	3	4	4	4	2	2	2
3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	3	2	3	4	4	4	2	3
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	3	4	5	3	2
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4

Lampiran 6 Uji Validitas Data

1. Uji Validitas Data Variable X

Correlations												
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	X
P1	Pearson Correlation	1	.370**	.395**	.597**	.472**	.488**	.580**	.478**	.535**	.411**	.731**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.370**	1	.512**	.433**	.395**	.404**	.470**	.457**	.250*	.381**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.012	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.395**	.512**	1	.478**	.459**	.461**	.483**	.453**	.365**	.389**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.597**	.433**	.478**	1	.548**	.548**	.635**	.627**	.555**	.422**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.472**	.395**	.459**	.548**	1	.639**	.507**	.355**	.544**	.445**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.488**	.404**	.461**	.548**	.639**	1	.479**	.612**	.492**	.392**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	0.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.580**	.470**	.483**	.635**	.507**	.479**	1	.484**	.592**	.525**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.478**	.457**	.453**	.627**	.355**	.612**	.484**	1	.295**	.378**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.003	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.535**	.250*	.365**	.555**	.544**	.492**	.592**	.295**	1	.509**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.003		.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0.000
P10	Pearson Correlation	.411**	.381**	.389**	.422**	.445**	.392**	.525**	.378**	.509**	1	100
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.679**
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0.000
X	Pearson Correlation	.731**	.646**	.694**	.807**	.731**	.748**	.798**	.704**	.702**	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

A R - R A N I R Y

2. Uji Validitas Data Variabel Y

Correlations												
		P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Y
P11	Pearson Correlation	1	.632**	.629**	.593**	.612**	.639**	.381**	.543**	.646**	.641**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.632**	1	.599**	.600**	.567**	.513**	.433**	.624**	.675**	.597**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.629**	.599**	1	.764**	.543**	.650**	.447**	.508**	.561**	.574**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.593**	.600**	.764**	1	.517**	.518**	.549**	.551**	.617**	.582**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.612**	.567**	.543**	.517**	1	.588**	.466**	.516**	.561**	.526**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.639**	.513**	.650**	.518**	.588**	1	.409**	.494**	.478**	.599**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P17	Pearson Correlation	.381**	.433**	.447**	.549**	.466**	.409**	1	.498**	.474**	.366**	.624**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P18	Pearson Correlation	.543**	.624**	.508**	.551**	.516**	.494**	.498**	1	.569**	.579**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	.646**	.675**	.561**	.617**	.561**	.478**	.474**	.569**	1	.638**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P20	Pearson Correlation	.641**	.597**	.574**	.582**	.526**	.599**	.366**	.579**	.638**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.817**	.802**	.813**	.808**	.764**	.762**	.624**	.756**	.806**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												



Lampiran 7 Uji Validitas Variabel X dan Y

Variabel	Butir Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation/ R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan Publik (X)	P1	0,731	0,1966	Valid
	P2	0,646	0,1966	Valid
	P3	0,694	0,1966	Valid
	P4	0,807	0,1966	Valid
	P5	0,731	0,1966	Valid
	P6	0,748	0,1966	Valid
	P7	0,798	0,1966	Valid
	P8	0,704	0,1966	Valid
	P9	0,702	0,1966	Valid
	P10	0,679	0,1966	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	P11	0,817	0,1966	Valid
	P12	0,802	0,1966	Valid
	P13	0,813	0,1966	Valid
	P14	0,808	0,1966	Valid
	P15	0,764	0,1966	Valid
	P16	0,762	0,1966	Valid
	P17	0,624	0,1966	Valid
	P18	0,756	0,1966	Valid
	P19	0,806	0,1966	Valid
	P20	0,798	0,1966	Valid

Lampiran 8 Uji Realiabilitas

1. Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	10

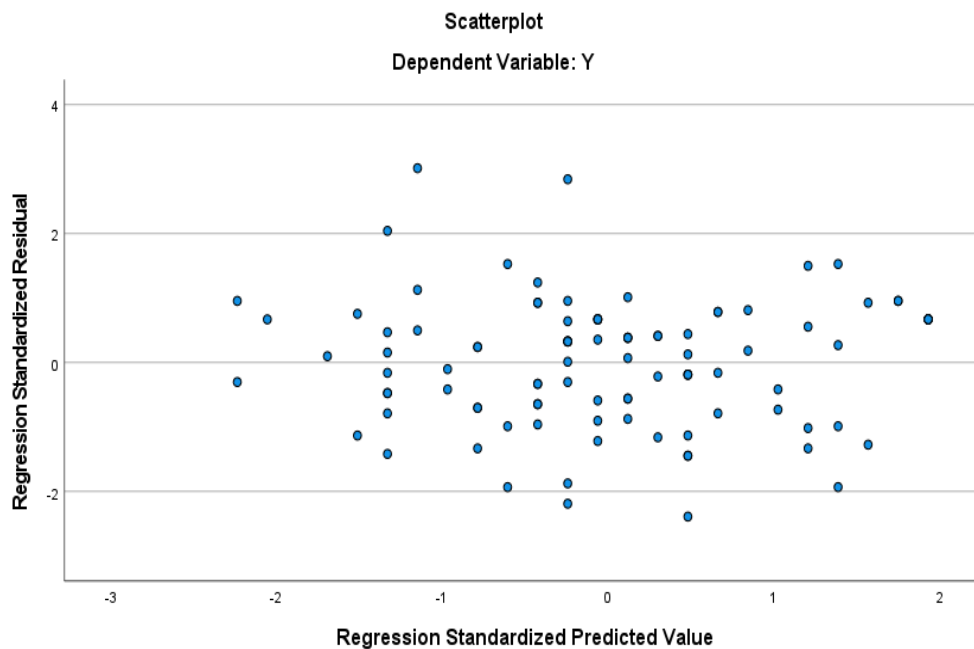
2. Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	10

Lampiran 9 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N	100		
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.31629950	
Most Extreme Differences	Absolute	.079	
	Positive	.078	
	Negative	-.079	
Test Statistic	.079		
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c	.131		
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.133	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.125
		Upper Bound	.142
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 221623949.			

Lampiran 10. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 11. Uji T

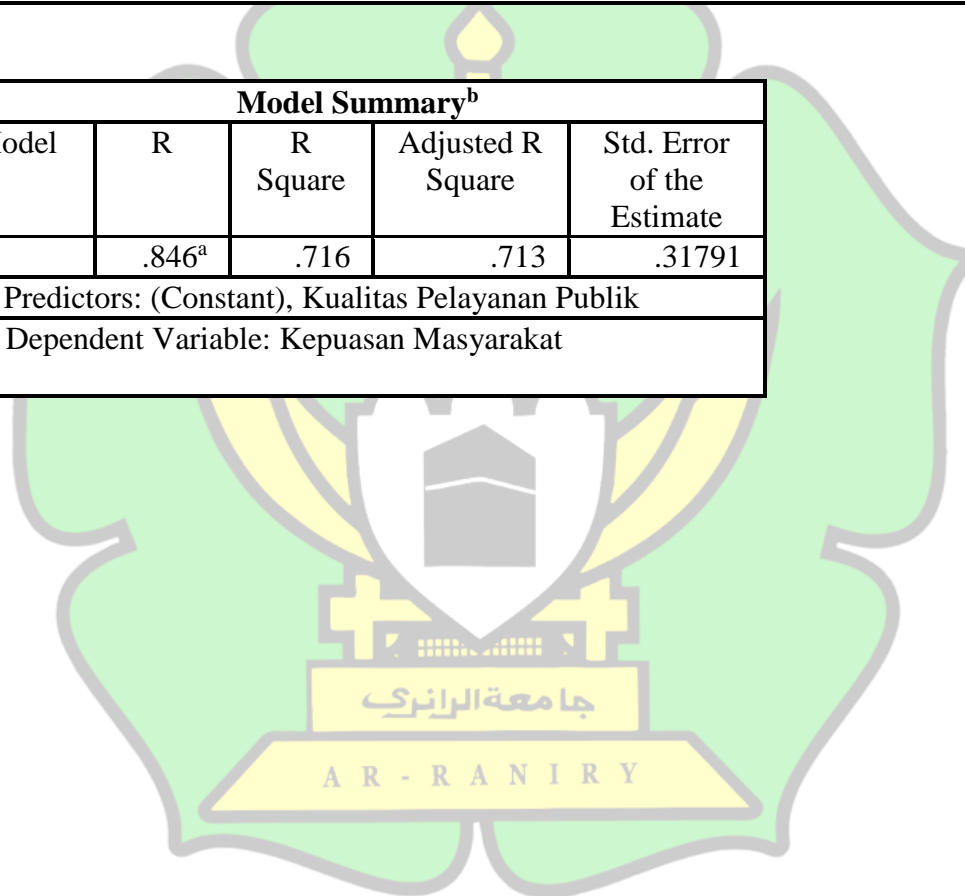
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.242	.230		1.053	.295
Kualitas Pelayanan	.909	.058	.846	15.704	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

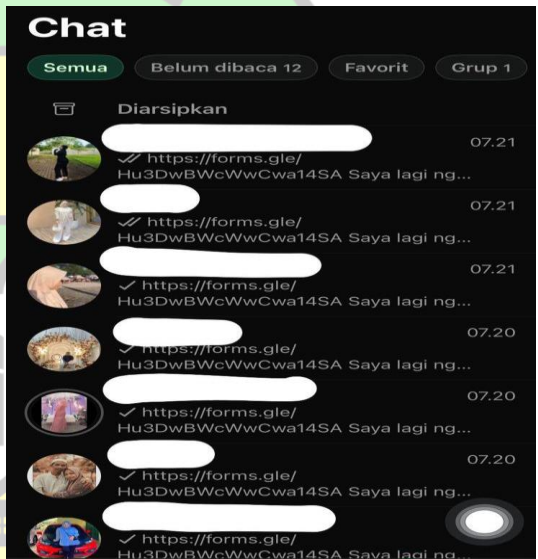
Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	.716	.713	.31791

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Lampiran 12. Dokumentasi



جامعة الرانيري

AR - RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Maisyarah
Tempat/Tanggal Lahir : Aceh Utara, 23 April 2004
Nomor Handphone : 082235525735
Alamat : Blang Matangkuli, Aceh Utara
Email : 220802009@student.ar-raniry.ac.id

Pendidikan

Sekolah Dasar : SDN 10 Matangkuli
Sekolah Menengah Pertama : SMPN 1 Matangkuli
Sekolah Menengah Atas : SMA 1 Matangkuli

Sertifikasi

Ma'had Al-Jamiah : B /2023/Ma'had Al-Jamiah
TOEFEL : 410/2025/ Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
Komputer : B/2025/UIN A-raniry
Magang : A-/2025/Sekretariat Daerah Aceh
KPM : 94/2025/Gampong Tanjong Deyah, Aceh Besar