

ANALISIS KEPUASAN WARGA DALAM PENGURUSAN E-KTP DI KOTA SEKADAU

Adil Bertus AS¹; Yulita²; Fransiskus Rando³

Program Studi Kewirausahaan, Institut Teknologi Keling Kumang, Sekadau^{1,2,3}

Email : adil_bertus@.ac.id¹

ABSTRAK

Administrasi keddudukan meliputi kegiatan pendaftaran keddudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi keddudukan, terutama di tingkat kabupaten dan pusat (Zulfikar dan koleksi, 2022). Pemerintah memiliki peranan yang penting dalam menyediakan, menyediakan pelayanan publik, dan meningkatkan kualitas pelayanan, program ini merupakan keharusan yang dilakukan sebagai system dalam mendata Masyarakat ataun penduudk pada suatu daerah. Tujuan penelitian ini untuk mengukur apakah kebijakan yang ditetapkan dalam pembuatan KTP elektronik dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pegawai pemerintah berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat. Metode penelitian yang digunakan yaitu auantitatif deskriptif dengan 382 responden yang terdiri dari pengguna KTP elektronik, dengan alat analisis SPSS V 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variable bebas ini memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap variable terikat (kepuasan) yang di rasakan oleh Masyarakat kabupaten Sekadau Khususnya di Desa Sungai Ringgin. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Fhitung lebih besar dari f tabel pada tabel ANOVA.

Kata Kunci : Pelayanan; KTP Elektronik; Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Population administration encompasses population registration, civil registration, and the management of population information, particularly at the district and central levels (Zulfikar & Collection, 2022). The government plays a vital role in delivering public services and enhancing their quality. This program serves as a crucial system for recording the population or residents within a specific area. The aim of this study is to assess whether the policies implemented in the issuance of electronic ID cards (e-KTP) and the quality of services provided by government officials influence public satisfaction. This research employed a descriptive quantitative method, involving 382 respondents who are users of electronic ID cards. Data analysis was conducted using SPSS version 27. The findings reveal that both independent variables policy implementation and service quality have a positive and significant effect on the dependent variable, namely public satisfaction, particularly among the residents of Sungai Ringin Village in Sekadau District. This conclusion is supported by the F-value obtained in the ANOVA test, which exceeds the critical F-table value.

Keywords : Services; Electronic ID Cards; Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Pengelolaan pemerintahan berubah dari pusat menjadi desa pentru reformasi. Pengaturan pemerintahan daerah menginginkan keefektifan dalam layanan dan pengorganisasian lembaga yang direncanakan pada TAB MPR Nomor XI/MPR/998

serta Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, yang memengaruhi penyelenggaraan yang sehat dan efisien komunitas. Masyarakat, pemerintah termasuknya, menjadi bagian dari proses. Jika layanan buruk, bisa mempengaruhi gambaran institusi negatif di mata masyarakat, yang biasanya menimbulkan kecewa dan tidak puas rasa. Setiap individu memerlukan layanan optimal. Dalam hubungan sosial, layanan publik yang bagus adalah unsur yang tidak bisa dipisahkan dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat mengharpiskan harapan besar terhadap pemerintah agar memenuhi kebutuhan layanan yang profesional dan berkualitas. Level layanan publik akan sangat memengaruhi keberhasilan tujuan organisasi atau institusi pemerintah.

Pemerintah, di tingkat pusat sampai ke daerah, memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan yang membuat para masyarakat puas rasa. Peran pemerintah sangat penting dan strategic dalam memastikan terselenggaranya layanan publik sehingga mengharcai Undang-Undang tentang pelayanan publik tertuang pada Nomor 25 Tahun 2009, yang membedakan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang. Sesuai dengan Kotler (dalam Eliza, 2015), kualitas layanan yang baik harus dimulai dari pengertian kebutuhan pengguna layanan, dan diakhiri dengan pencapaian apresiasi dari konsumen.

Konsumen mengetahui pelayanan secara keseluruhan merupakan indikator utama. Terdapat lima aspek utama, yang mengindikasikan kualitas layanan, pelayanan yang dapat dikepal akan menghasilkan. Ini termasuk sebuah bukti yang dapat dilihat, kecanggihan, responsivitas, jaminan, dan rasa empati.

Kualitas pelayanan publik tanpa pelach terkait dengan komitmen politik yang diakui, oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Ini menjadi dasar dalam rencana dan pembuktian layanan, bagi masyarakat.

Untuk menciptakan petunjuk pelayanan yang baik, sudah ada pelarangan tentang pembedaan kependudukan, yang diketahui sebagai Setiap warga negara Indonesia diharuskan memiliki KTP, yang digunakan sebagai identitas resmi individuals dalam proses administrasi publik maupun layanan sosial. Lebih dari itu, KTP juga dapat digunakan sebagai alat identifikasi, yang mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik, serta menjamin kelancarannya. Implementasi yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundangan. Oleh karena itu, sistem pendataan kependudukan

akan diarahkan ke format digital, dengan masyarakat diberikan akses untuk memperoleh e-KTP sebagai modernisasi dari KTP konvensional.

Dinas terkait Kabupaten Sekadau adalah lembaga yang menjalankan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di wilayah tersebut.

Kantor dinas terletak di Jalan Merdeka Timur KM 9, di dalam area kompleks perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Sekadau. Tetapi, lokasi kantor yang jauh dari pusat permukiman masyarakat menjadi salah satu keluhan yang cukup dominan. Pemanangan administrasi penduduk tidak hanya membutuhkan biaya tambahan transportasi, tetapi juga waktu dan energi tambahan bagi masyarakat. Lama waktu penyelesaian proses administrasi juga menjadi isu penting yang perlu diperhatikan, karena ia dapat mempengaruhi persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan. Di tingkat kabupaten, jumlah pengguna e-KTP di Sekadau tercatat sebanyak 146.316 jiwa, yang tersebar di tujuh kecamatan. Kecamatan Sekadau Hilir merupakan wilayah dengan jumlah pengguna e-KTP tertinggi. Sementara di Desa Sungai Ringin, yang merupakan bagian dari ibu kota Kabupaten Sekadau, jumlah pengguna e-KTP mencapai 8.682 orang.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Menurut Kawengian (2018), pembuatan kebijakan publik dimulai dengan munculnya permasalahan sosial yang dicecutkan oleh masyarakat. Setelah kebijakan dibuat, langkah selanjutnya umumnya adalah penghentian kebijakan tersebut. Agindawati (2019) mengingatkan bahwa untuk kebijakan publik dapat menghasilkan dampak yang optimal bagi masyarakat, diperlukan tindakan konkret yang membawa isi kebijakan ke dalam jenis-jenis intervensi relevant. Pramono (2020) mengemukakan bahwa pengeachment kebijakan merupakan proses strategis untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi kependudukan, pengeachment kebijakan meliputi pelaksanaan kegiatan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan data kependudukan, secara keseluruhan di tingkat daerah (kabupaten/kota) maupun di tingkat nasional (Zulfikar et al., 2022). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota, administrasi kependudukan adalah urusan pemerintahan daerah yang mencakup bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipegang oleh perangkat

daerah secara keseluruhan di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis dan mencakup berbagai aspek, seperti produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan pelayanan. Kualitas tersebut dinilai pada saat layanan diberikan secara langsung kepada masyarakat. Sementara itu, Samparan (dalam Hardiansyah, 2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kesesuaian antara layanan yang terpenuhi kepada pengguna dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, yang kemudian digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Zeithaml (dalam Ardiansyah, 2018) mengidentifikasi lima dimensi utama yang memengaruhi keberhasilan dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan, yaitu: *tangibles* (aspek fisik dan tampilan layanan), *reliability* (keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan), *responsiveness* (kesigapan dalam merespons kebutuhan pelanggan), *assurance* (jaminan terhadap keamanan dan kepercayaan pelanggan), serta *empathy* (kemampuan memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan).

Umar (2015:65) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil evaluasi subjektif yang terjadi setelah orang-orang mengoherhitungi antara layanan yang diterima dengan harapan yang diawali sebelumnya. Hal itu disebutkan juga oleh Atmaja (2018:51), yang menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat menunjukkan rasa senang atau kesak yang terjadi akibat perbandingan antara pemahaman tentang kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan awal terhadap layanan tersebut. Menyediakan petunjuk dalam melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik, sebagaimana upaya untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan secara sistematis, Diatur dalam peraturan menteri.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pendekatan metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019), pendekatan deskriptif kuantitatif merupakan metode yang selaras dengan variabel-variabel penelitian, berorientasi pada permasalahan yang bersifat aktual dan fenomena yang sedang berlangsung, serta menyajikan temuan dalam bentuk data numerik yang dapat diinterpretasikan secara statistik

Definisi Operasional Variabel

Implementasi Kebijakan Publik

Agindawati (2019) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan tahapan yang umumnya dilakukan setelah perumusan kebijakan, dengan tujuan agar kebijakan tersebut dapat menghasilkan dampak yang sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, kebijakan perlu direalisasikan melalui berbagai bentuk tindakan konkret yang mencerminkan substansi kebijakan dalam praktik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memegang peranan penting sebagai aspek utama dalam kinerja perusahaan maupun instansi, karena secara langsung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen atau masyarakat. Kepuasan tersebut cenderung tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang baik dan sesuai harapan (Mulyapradan et al., 2020).

Kepuasan Masyarakat

Sesuai keinginan masyarakat (dalam konteks pelanggan), kepuasan didefinisikan sebagai rasa *matiashi* atau *masal makan* seseorang yang muncul apabila membandingkan antara pemahaman mengenai kinerja atau hasil suatu produk/jasa dengan keinginannya. Jika kinerja lebih besar dari keinginan, konsumen merasa *matiashi*; jika tidak, maka timbul rasa *masal makan* (Kotler & Keller, 2019).

Populasi pada penelitian ini berjumlah 8.628 yang terdiri dari Masyarakat Desa Sungai ringin. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, dalam penelitian ini peneliti menerapkan rumus Slovin, yaitu:

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

$$n = \frac{8.628}{1 + 8.628(0,05)}$$

$$n = 382$$

Jadi, jumlah sampel sebanyak 382 masyarakat pengguna.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di sebarakan kepada Masyarakat desa Sungai ringin dengan menggunakan pengukuran instrument yaitu *skala Likert*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan perhitungan rumusan regresi linear

berganda, dengan melakukan berbagai uji SPSS seperti : Uji Validitas, Uji reabilitas, Uji Normalitas, Uji Regresi, Uji F, Uji t, Uji Determinasi Corelation dan Uji Korelasi.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Uji Validitas dan Reability

Melanjutkan ke Tabel 4.2, seluruh variabel studi memiliki nilai koefisien Cronbach's Alpha lebih dari 0,6, yang menunjukkan bahwa setiap konstruksi pengukuran variabelnya ketelitian.

Variabel implementasi kebijakan kependudukan (X1) mencapai koefisien Cronbach's Alpha sebanyak 0,697, menunjukkan reliabilitas alat ukur yang baik.

Variabel kualitas pelayanan (X2) diukur melalui indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, mencatatkan nilai 0,711, yang menunjukkan bahwa item-item pada variabel ini konsisten dan dapat menghasilkan data yang stabil. Variabel kepuasan masyarakat (Y), diukur melalui indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan kesetaraan hak, memperoleh nilai 0,619. Terutama karena masih di atas batas minimum, maka variabel ini juga dinyatakan ketelitian.

Uji Normalitas Menggunakan grafik Plot Normal P-P pada Gambar 4.3, hasil uji ke normalitas menunjukkan bahwa titik-titik data bergerak terus menerus selera garis diagonal. Ini menunjukkan bahwa data dalam studi ini hampir terdistributif secara normal. Karena titik-titik data berada cukup dekat dengan garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam studi ini mengemasak asumsi normalitas.

Uji F (Simultan) menunjukkan bahwa nilai F yang dihitung sebesar 153,076 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Sehingga, implementasi kebijakan kependudukan dan pelayanan secara bersamaa mempengaruhi secara signifikan kepada kepuasan masyarakat.

Uji Parsial pada Tabel 4.8 menunjukkan dua variasi independen memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel tindakan kebijakan penduduk memiliki nilai signifikansi 0,000 dan t hitung 9,622 (lebih besar dari t tabel 1,966), yang menunjukkan bahwa varian ini memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sungai Ringin, Kota Sekadau secara parsial. Variabel kualitas layanan pun memiliki nilai signifikansi 0,000 dan t hitung 9,395 (lebih

besar dari t tabel 1,966), sehingga dapat disimpulkan bahwa varian ini juga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial.

Uji Koefisien Determinasi pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa koefisien determinasi sebesar 0,668 menunjukkan hubungan yang kuat antara variasi independen dan varian dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,447 menunjukkan 44,7% variasi dalam varian kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi implementasi kebijakan penduduk dan kualitas layanan. Nilai adjusted R-Square sebesar 0,444 menunjukkan bahwa 44,4% dari perubahan dalam kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh dua varian tersebut, sedangkan sisanya, yaitu 55,6%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Uji Korelasi, Hasil dari Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variable pemeranian kebijakan kependudukan memiliki nilai korelasi sebesar 0,564, memanggil hubungannya sedang. Variabel kualitas pelayanan pun memiliki nilai korelasi sebesar 0,558, juga termasuk dalam kategori sedang. Uji korelasi ini dimaksudkan untuk menghitung hingga berapa hubungan antara variable. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan kependudukan yang baik memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berkontribusi positif kepada tingkat kepuasan masyarakat.

Implementasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik, berdasarkan nilai t-test sebesar 9,622 yang lebih besar daripada tabel 1,966, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang diberlakukan memiliki manfaat bagi Masyarakat, dan merupakan bagian yang penting dalam pendataan bagi individu maupun kelurahan dalam pendataan kependudukan untuk kepentingan bersama.

Selain itu, pelayanan yang di berikan oleh pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik, berdasarkan nilai t-test sebesar 9,395 lebih besar(>) tabel 1,966 dan nilai signifikansi $0,000 < (\text{lebih kecil dari}) 0,05$.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa akan membuat Masyarakat yang membuat KTP Elektronik merasa puas dengan hasil pelayanan yang ramah, penanganan yang cepat, serta fasilitas yang disediakan cukup baik dalam hal pelayanan pembuatan KTP Elektronik tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Aghitsni & Busyra, 2022) dan (Suminar, et al., 2025) mengesahkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui aspek-aspek seperti kemudahan dalam memperoleh informasi, kecepatan pelayanan, kepedulian serta kedisiplinan petugas, dan adanya jaminan keamanan serta keramahan dalam berinteraksi. Meskipun pelayanan telah berjalan secara memuaskan, masih diperlukan upaya peningkatan guna mencapai standar yang lebih optimal. Sementara itu, implementasi kebijakan kependudukan telah dijalankan dengan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal, mengingat masih terdapat sebagian masyarakat, khususnya di Desa Sungai Ringin, Kota Sekadau, yang belum merasakan kepuasan terhadap kebijakan tersebut. Pada sarana yang sama, pem implikasi aturan kependudukan dan kualitas pelayanan memdampak positif dan besar terhadap kepuasan masyarakat. Kedua variabel tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 44%, sedangkan sisa 56%nya diberi dampak oleh faktor-faktor lain yang tidak dicermati dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aghitsni, W. I., & Busyra, N. (2022). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi). Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi), 6(3), 38–51.
- Jurnal, J., Mea, I., Layanan, P. I., & Dan, K. I. (2025). Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Pt. Lalakon Digital Kreatif. 9(1), 3575–3601.
- Jurnal, J., Mea, I., Suminar, R., Widyarini, M., & Dewi, V. I. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Moderasi Kepercayaan Merek : Pada Generasi Mz. 9(1), 2380–2405.
- Thoyib, M., Satriawan, I., Husin, F., Pebrianti, T., & P., S. (2019). Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan. *Mbia*, 18(1), 85–93. <https://doi.org/10.33557/mbia.v18i1.335>.
- Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kementerian Dalam Negeri. 2022. Petunjuk Teknis Pelayanan Pencatatan Sipil (Kemendagri Nomor 400.8.2-5484. Dukcapil Tanggal 30 Desember 2022).
- Erlianti D. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis. Volume 1 Nomor 1 Halaman 9-18.
- Fahmeyzan D, Siti S, Desventri E. 2018. Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi dengan Menggunakan Skewness dan Kurtosis. Jurnal Varian. Volume 2 Nomor 1.

- Lukas, Mahsyar A, Nursalim. 2024. Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Volume 12 Nomor 1 Halaman 1-10.
- Nugraha Billy. 2022. Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji asumsi Klasik. Pradina Pustaka.
- Nugraha J P. Et al. 2021. Teori Perilaku Konsumen. NEM. Jawa Tengah
- Oktamia D S, Fauziah N M. Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara. Volume 2 Nomor 1 Halaman 1-19.
- Sabaruddin, Alam Syamsul, Akadira T.2022. Pengaruh Integritas Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Jurnal Publicuho. Volume 7 Nomor 3 Halaman 1502-1516.
- Sarbini A, et al. 2016. Implementasi Kebijakan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Negara. Jurnal Administrasi Reform. Volume 4 Nomor 4.
- Widyaningtyas Dwi. Novianti. 2023. Implementasi Kebijakan Kependudukan. Volume 1 Nomor 1 Halaman 151-165.
- Yulindaningtyas D. 2015. Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Volume 4 Nomor 2.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Jumlah Penduduk Kota Sekadau

No.	Jumlah penduduk	Jumlah Pengguna KTP E
1	12.703	8.628

Tabel 4.1 Ringkasan Output SPSS atas Uji Validitas

Item	rHitung	rTabel	Keterangan
X1	1	0,100	Valid
X1.1	0,382	0,100	Valid
X1.2	0,586	0,100	Valid
X1.3	0,570	0,100	Valid
X1.4	0,577	0,100	Valid
X1.5	0,634	0,100	Valid
X2	1	0,100	Valid
X2.1	0,410	0,100	Valid
X2.2	0,413	0,100	Valid
X2.3	0,635	0,100	Valid
X2.4	0,693	0,100	Valid
X2.5	0,505	0,100	Valid
X2.6	0,366	0,100	Valid
X2.7	0,537	0,100	Valid
X2.8	0,502	0,100	Valid
Y	1	0,100	Valid
Y1.1	0,401	0,100	Valid
Y1.2	0,545	0,100	Valid
Y1.3	0,453	0,100	Valid
Y1.4	0,483	0,100	Valid
Y1.5	0,421	0,100	Valid

Sumber: Data yang diolah di SPSS versi 27

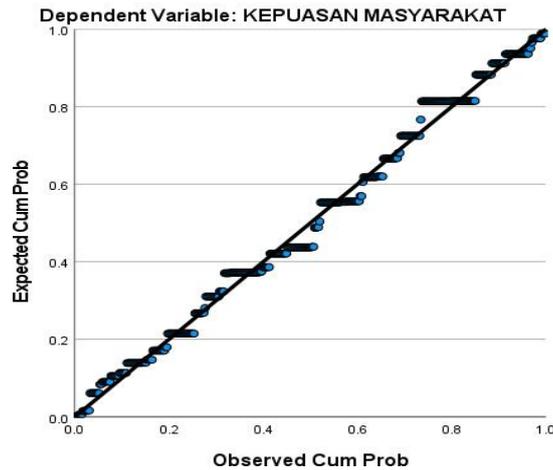
Tabel 4.6 Ringkasan Output SPSS atas Uji Reliabilitas di SPSS Versi 27

Variabel	Cronbach's alpha	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Implementasi Kebijakan Kependudukan (X ₁)	0,697	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,711	0,6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,619	0,6	Reliabel

Sumber: Data yang diolah di SPSS versi 27, 2025

Gambar 4.3 Ringkasan Output SPSS atas Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Tabel 4.4 Ringkasan Output SPSS atas Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.347	.926		5.777	<.001		
	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPENDUDUKAN	.377	.039	.403	9.622	<.001	.832	1.201
	KUALITAS PELAYANAN	.242	.026	.393	9.395	<.001	.832	1.201

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Tabel 4.6 Ringkasan Output SPSS atas Uji Korelasi

Correlations

		IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPENDUDUKAN	KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN MASYARAKAT
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPENDUDUKAN	Pearson Correlation	1	.409**	.564**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	382	382	382
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.409**	1	.558**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	382	382	382
KEPUASAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	.564**	.558**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	382	382	382

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

Tabel 4.7 Ringkasan Output SPSS atas Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	206.187	2	103.093	153.076	.000 ^b
Residual	255.248	379	.673		
Total	461.435	381			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KENDUDUKAN

Sumber: Data yang diolah di SPSS versi 27,2025

Tabel 4.8 Ringkasan Output SPSS atas Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	5.347	.926	5.777	.000
	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KENDUDUKAN	.377	.039	9.622	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.242	.026	9.395	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Tabel : Data yang diolah di SPSS versi 27,2025

Tabel 4.9 Ringkasan Output SPSS atas pengujian Uji Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.447	.444	.82066

a. Predictors: (Constant), IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KENDUDUKAN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

