Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PULAU BAWEAN KABUPATEN GRESIK
(Studi Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

Mila Rosalia[1], Anggraeny Puspaningtyas[2], Indah Murti[3]

[123] Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:
Received November, 2025
Revised November, 2025
Accepted November, 2025
Available November 2025

bungamilarosalia@gmail.com
anggraenypuspa@untag-sby.ac.id
endah@untag-sby.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) terhadap kepuasan masyarakat di Pulau Bawean, Kabupaten Gresik, dengan fokus pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Kualitas pelayanan diukur berdasarkan dimensi servqual, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sementara kepuasan masyarakat dievaluasi melalui tingkat pemenuhan ekspektasi terhadap layanan administrasi kependudukan. Pulau Bawean sebagai daerah kepulauan terpencil menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan aksesibilitas, yang berpotensi memengaruhi efektivitas SIAK dalam proses penerbitan KIA. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 100 responden yang pernah mengurus KIA, menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis dengan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis pengaruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KIA memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien determinasi sebesar 65%. Dimensi responsiveness dan reliability menjadi faktor dominan, meskipun hambatan seperti keterbatasan jaringan internet di Pulau Bawean mengurangi kepuasan secara keseluruhan. Kesimpulan penelitian ini merekomendasikan peningkatan integrasi SIAK melalui aplikasi mobile dan pelatihan petugas untuk meningkatkan aksesibilitas layanan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kartu Identitas Anak, Kepuasan masyarakat, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pulau Bawean.

A B S T R A C T

This study aims to analyze the impact of Child Identity Card (KIA) issuance service quality on community satisfaction on Bawean Island, Gresik Regency, with a focus on the Population Administration Information System (SIAK). Service quality is measured using the servqual dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Community satisfaction is evaluated through the level of fulfillment of expectations regarding population administration services. Bawean Island, as a remote island region, faces challenges such as limited infrastructure and accessibility, which potentially impact the effectiveness of SIAK in the KIA issuance process. The study's conclusions recommend improving SIAK integration through a mobile application and staff training to improve service accessibility.

*Corresponding author

E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com

***Keywords**: Service quality, Child Identity Card, Public satisfaction, Population Administration Information System, Bawean Island.*

1. PENDAHULUAN

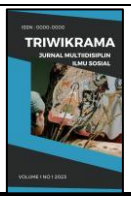
Pelayanan publik merupakan inti dari penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Secara definitif, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Landasan hukum yang kuat untuk penyelenggaraan ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini secara eksplisit menetapkan standar ideal bagi penyelenggara layanan, menggarisbawahi pentingnya prinsip-prinsip seperti transparansi, kepastian hukum, kesederhanaan, dan kedisiplinan.

Dilansir dari Ditjen Dukcapil Kemendagri Kabupaten Gresik (2025), kualitas pelayanan dalam konteks ini dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang menghubungkan antara penyedia dan penerima layanan. Kesenjangan yang timbul antara layanan yang diharapkan (*expected service*) oleh masyarakat sesuai standar Undang-Undang dan layanan yang dirasakan (*perceived service*) menjadi penentu utama kepuasan atau ketidakpuasan publik. Apabila realitas pelayanan kurang dari yang diharapkan, layanan tersebut dapat dikatakan tidak bermutu, yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan melebihi harapan, kepuasan masyarakat akan meningkat. Penting untuk memahami bahwa kualitas pelayanan yang rendah dapat menjadi cerminan buruk bagi birokrasi dan pemerintahan secara keseluruhan, serta berpotensi merusak citra dan kepercayaan publik.

Konsep kualitas memiliki beragam definisi, namun pada dasarnya merujuk pada tingkat baik buruknya sesuatu atau mutu. Dalam konteks pelayanan, kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang penilaiannya ditentukan pada saat pelayanan itu diberikan. Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas jasa adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Model ini mengidentifikasi kualitas pelayanan sebagai selisih antara persepsi pelanggan atas layanan yang diterima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*).

Model SERVQUAL memfokuskan pengukuran kualitas pelayanan publik pada lima dimensi utama, yang dapat dijelaskan sebagai berikut: *Reliability* (Keandalan), Merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Dimensi ini sangat relevan dengan isu-isu yang ditemukan di Bawean, seperti penundaan pelayanan akibat pemeliharaan sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE) pusat dan masalah data anomali. Pelayanan yang andal menjamin bahwa proses pengurusan KIA berjalan sesuai waktu yang dijanjikan dan datanya bebas dari kesalahan. *Responsiveness* (Daya Tanggap), Mengukur kesediaan petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat. Dalam konteks pelayanan KIA, dimensi ini mencakup kecepatan petugas dalam memproses permohonan, memberikan informasi yang tepat, dan kesiapan untuk merespons pertanyaan atau keluhan masyarakat. *Assurance* (Jaminan), Mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menciptakan rasa percaya dan aman pada masyarakat. Ini juga mencakup kepastian hukum dan jaminan bahwa dokumen yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan. Jaminan pelayanan yang baik dapat meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. *Empathy*

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



(Empati), Menjelaskan kepedulian dan perhatian individual yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sangat penting di daerah kepulauan seperti Bawean, di mana hubungan personal antara petugas dan masyarakat dapat membangun kepercayaan. Dimensi ini mengukur seberapa sungguh-sungguh petugas memahami kebutuhan masyarakat dan memperlakukan mereka secara penuh perhatian. *Tangibles* (Bukti Fisik): Merujuk pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas pelayanan. Dalam penelitian ini, dimensi ini terkait dengan kondisi kantor layanan "Trust in Bawean", ketersediaan sarana dan prasarana penunjang (seperti komputer dan jaringan internet), serta kerapian petugas dalam melayani.

Walaupun pemerintah telah mengupayakan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) sejak tahun 2016, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi sejumlah hambatan. Hasil penelitian (Wati et al., 2024) “mengungkap bahwa pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Sangkapura Pulau Bawean Kabupaten Gresik belum berjalan optimal, dikarenakan masih terdapat kekurangan pada aspek daya tanggap, aspek empati dan terdapatnya beberapa kendala seperti lambatnya respon database dan kurangnya kotak saran pengaduan masyarakat”. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan realitas yang diterima, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Pemilihan topik ini didasari oleh pemahaman bahwa mutu pelayanan publik sangat mempengaruhi penerimaan serta manfaat kebijakan pemerintah bagi masyarakat. Pelayanan administrasi yang lambat, kurang tanggap, dan minim empati berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh sebab itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan penerbitan KIA di Pulau Bawean Kabupaten Gresik menjadi penting, tidak hanya sebagai indikator kinerja aparatur sipil negara, tetapi juga sebagai acuan dalam memperbaiki kebijakan pelayanan publik di masa mendatang.

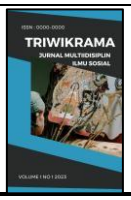
Penelitian ini memfokuskan kajian pada hubungan antara kualitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan tingkat kepuasan masyarakat di Pulau Bawean Kabupaten Gresik. Analisis dilakukan dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana mutu pelayanan berpengaruh terhadap pengalaman serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan. Mengacu pada *Expectation-Performance* yang berdasarkan asumsi Parasuraman, kepuasan akan tercapai apabila kinerja pelayanan yang dirasakan setara atau melebihi harapan pengguna layanan. Dalam kerangka ini, persepsi terhadap kualitas pelayanan menjadi faktor penentu yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan memberi kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian administrasi publik, sekaligus memberikan rekomendasi praktis kepada instansi pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya oleh perusahaan pemberian

*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com



pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang permasalahan konsumen/pelanggan (Daryanto & Budi, 2014). Jadi dapat tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. (PerMenPAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, 2017) memberikan pengertian Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Kotler, 2011) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Istilah "kualitas" memiliki beragam arti dan pemahaman karena setiap individu bisa menafsirkannya secara berbeda. Beberapa melihatnya sebagai kesesuaian terhadap standar atau tuntutan, kelayakan untuk digunakan, upaya perbaikan terus-menerus, bebas dari cacat, kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan, hingga menciptakan kepuasan. Dalam pendekatan Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM), kualitas dipahami secara menyeluruh tidak hanya fokus pada hasil akhir, tetapi juga mencakup proses, lingkungan, serta unsur manusia. Kualitas dipandang sebagai suatu kondisi yang terus berubah dan berkaitan dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi (Tjiptono & Candra, 2012). Dengan kata lain, definisi kualitas bisa sangat beragam, mulai dari yang bersifat kontroversial hingga yang bersifat strategis.

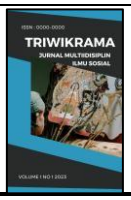
Kepuasan Masyarakat

Menurut (Moenir, 2006) kepuasan masyarakat merupakan tanggapan atau penilaian dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima dari aparatur pemerintah. Ini menekankan bahwa kepuasan bersumber dari persepsi langsung terhadap pelayanan publik. Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik (Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017).

2. METODE

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, serta memaparkan suatu fenomena atau kondisi yang terjadi di masyarakat berdasarkan data kuantitatif (angka) yang diperoleh melalui instrumen penelitian seperti kuesioner, angket, atau observasi terstruktur. Penelitian ini mendeskripsikan pendapat atau pandangan masyarakat Pulau Bawean Kabupaten Gresik tentang pengaruh kualitas pelayanan KIA (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Tempat pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Pulau Bawean Kabupaten Gresik yaitu di Kecamatan Tambak dan Kecamatan Sangkapura.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini mengaju pada data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh langsung dari responden yang dapat menjadi sampel penelitian. Data yang dikumpulkan berasal dari pengisian kuesioner atau angket yang telah disusun sebelumnya. Teknik koesioner merupakan bentuk pendekatan atau teknik pengumpulan yang tidak melibatkan interaksi secara langsung antara peneliti dan responden maka akan menghasilkan data yang tidak bias. Dalam metode ini peneliti menyebarkan koesioner kepada responden untuk mengumpulkan informasi. Data sekunder merupakan data tambahan yang diperoleh secara tidak langsung dengan melalui media perantara. Dalam pengertian yang lain, data sekunder merupakan data yang didapatkan oleh penulis yang tidak penulis olahsendiri dari objek penelitian (Akuntabilitas et al., 2019).

Populasi

Populasi adalah totalitas kelompok individu, peristiwa, atau elemen yang menjadi fokus investigasi peneliti (Uma & Bougie, 2017). Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh penduduk yang memanfaatkan layanan KIA di Pulau Bawean khususnya Kecamatan Tambak dan Kecamatan Sangkapura dengan total jumlah masyarakat sebesar 85.320 jiwa, informasi tersebut di dapat dari website Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Gresik 2024.

Sampel

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan data yang berdasarkan dengan pemilihan suatu karakteristik atau ciri-ciri untuk mendapatkan sampel relevan untuk mencapai tujuan dari sebuah penelitian. Sampel yang digunakan diambil dari populasi yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Domisili di Pulau Bawean (Sangkapura dan Tambak)
2. Perempuan / Laki-laki
3. Pernah mengurus penerbitan KIA.
4. Pengurusan dilakukan melalui SIAK (Unit Pelaksana Teknis Daerah, layanan keliling, kolektif sekolah).
5. Berusia 18 tahun ke atas (orang tua/wali yang mengurus langsung).

Rumus Slovin menghitung ukuran sampel dengan mempertimbangkan ukuran populasi dan batas toleransi kesalahan yang diinginkan oleh peneliti. Rumus Slovin dapat ditulis sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

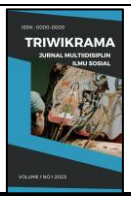
Keterangan:
n = ukuran sampel
N = jumlah populasi,
e = batas toleransi kesalahan.

Berdasarkan rumus slovin tersebut, dalam penelitian ini jumlah populasinya 85.320 jiwa dan dengan batas toleransi kesalahan yang digunakan pada penelitian ini adalah 10% (0,1), diperoleh sampel yang digunakan sebanyak 100 orang.

Teknik Pengumpulan Data

*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Pengumpulan data responden dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner yang disebarkan melalui dua cara, yaitu secara daring *(online)* menggunakan *google form* dan secara luring *(offline)* melalui pembagian kuesioner langsung kepada 100 responden di Kecamatan Tambak dan Kecamatan Sangkapura. Proses pengisian angket juga dilakukan dengan metode *door to door* untuk memastikan partisipasi responden secara merata. Klasifikasi karakteristik responden digunakan agar peneliti dapat menganalisis pandangan masyarakat berdasarkan latar belakang yang beragam, sehingga hasil penelitian menjadi lebih objektif dan terhindar dari bias penilaian.

Analisis Data

Kegiatan dalam analisis data menjadikan data untuk berkelompok berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan sebagai bentuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk dapat menguji hipotesis yang telah diajukan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan program SPSS versi 25 untuk mengelola data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

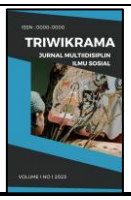
HASIL

Deskripsi Objek Penelitian

Pulau Bawean merupakan salah satu wilayah administratif yang termasuk dalam Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur. Pulau ini terletak di tengah Laut Jawa, berjarak sekitar 150 kilometer di sebelah utara daratan Gresik. Secara astronomis, Pulau Bawean berada di antara 5°43’–6°10’ Lintang Selatan dan 112°34’–112°50’ Bujur Timur. Pulau ini memiliki luas wilayah sekitar 196,27 km² dan terbagi menjadi dua kecamatan, yaitu Kecamatan Sangkapura dan Kecamatan Tambak, yang secara keseluruhan terdiri atas 30 desa. jumlah penduduk Pulau Bawean pada tahun 2024 tercatat sekitar 80.000 jiwa dengan tingkat kepadatan rata-rata 407 jiwa/km² (Dispendukcapil Gresik, 2024).

Pulau Bawean dikenal memiliki kondisi geografis yang unik karena terpisah dari daratan utama Kabupaten Gresik dan hanya dapat diakses melalui jalur laut. Transportasi menuju Pulau Bawean biasanya menggunakan kapal cepat (*fast boat*) atau kapal penumpang reguler dari Pelabuhan Gresik menuju Pelabuhan Sangkapura, dengan waktu tempuh sekitar 3–4 jam menggunakan kapal cepat dan 7–8 jam menggunakan kapal reguler. Akses transportasi udara juga tersedia melalui Bandara Harun Thohir Bawean, namun penerbangan masih terbatas dan tidak beroperasi setiap hari.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Dalam konteks penelitian ini, kondisi geografis dan sosial Pulau Bawean memiliki pengaruh yang besar terhadap pelaksanaan SIAK berbasis e-Government, terutama terkait kecepatan, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan publik. Jarak, cuaca, serta keterbatasan sarana teknologi sering menjadi kendala dalam proses verifikasi data dan pencetakan dokumen kependudukan. Namun demikian, semangat masyarakat yang tinggi dalam mengakses layanan publik menunjukkan bahwa kebutuhan akan dokumen kependudukan telah menjadi prioritas penting bagi warga Bawean dalam mewujudkan hak-hak sipilnya sebagai warga negara. Dengan demikian, Pulau Bawean menjadi wilayah penelitian yang menarik karena mencerminkan tantangan dan potensi implementasi e-Government di daerah kepulauan, di mana kondisi geografis, infrastruktur, dan sosial budaya berperan penting dalam menentukan tingkat keberhasilan program pelayanan publik seperti penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA).

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data berdasarkan alamat yang karakteristik responden kategorikan beralamat kecamatan tambak dan kecamatan sangkapura. Adapun tujuan klasifikasi berdasarkan alamat untuk mengetahui pandangan secara umum. Adapun hasil yang diperoleh oleh penulis berdasarkan pembagian kuesioner sebagaimana data tabel berikut:

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

No.	Alamat	Jumlah Responden	Persentase
1.	Kecamatan Sangkapura	46	46%
2.	Kecamatan Tambak	54	54%
	Total	100	100%

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari total 100 responden, sebanyak 54 responden (54%) berasal dari Kecamatan Tambak, sedangkan 46 responden (46%) berasal dari Kecamatan Sangkapura. Kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat Kecamatan Tambak memiliki tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) dibandingkan dengan masyarakat Kecamatan Sangkapura.

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

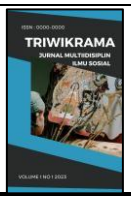
No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-laki	43	43%
2.	Perempuan	57	57%
	Total	100	100%

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari total responden, terdapat 43 orang laki-laki (43%) dan 57 orang perempuan (57%). Artinya, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran yang cukup dominan dalam proses pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).

*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (tahun)	Jumlah Responden	Persentase
1.	18	10	10%
2.	19	2	2%
3.	20	6	6%
4.	21	10	10%
5.	22	10	10%
6.	23	7	7%
7.	24	3	3%
8.	25	15	15%
9.	26	3	3%
10.	27	3	3%
11.	28	7	7%
12.	29	1	1%
13.	30	5	5%
14.	31	3	3%
15.	32	3	3%
16.	33	1	1%
17.	35	2	2%
18.	36	1	1%
19.	37	2	2%
20.	40	2	2%
21.	41	1	1%
22.	42	1	1%
23.	46	1	1%
24.	50	1	1%
	Total	100	100%

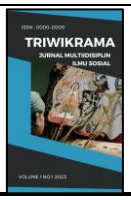
Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan tabel responden di atas memiliki rentang usia yang cukup luas, mulai dari 18 tahun hingga 50 tahun. Distribusi terbanyak terdapat pada usia 25 tahun yaitu 15%, diikuti oleh usia 18 tahun, 21 tahun, dan 22 tahun masing masing 10%. Sementara itu, kelompok usia tertua yaitu 46–50 tahun hanya mewakili 2% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden termasuk dalam kategori usia produktif muda, yaitu antara 18–30 tahun.

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1.	SD Sederajat	6	6%
2.	SMP/SLTP Sederajat	4	4%
3.	SMA/SLTP Sederajat	65	65%
4.	Mahasiswa	2	2%
5.	Diploma/S1	23	23%
	Total	100%	100%

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Hasil pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/sederajat 65%, diikuti oleh Diploma/S1 23%, SD 6%, SMP 4%, dan Mahasiswa 2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah, yang menandakan kemampuan literasi dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan publik sudah cukup baik.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Belum Bekerja	29	29%
2.	Ibu Rumah Tangga	19	19%
3.	Karyawan Swasta	21	21%
4.	Mahasiswa	8	8%
5.	Wiraswasta	9	9%
6.	Mekanik	1	1%
7.	Pelaut	2	2%
8.	Petani	4	4%
9.	Guru	3	3%
10.	Konten Kreator	1	1%
11.	Aparatur Sipil Negara	1	1%
12.	Berkebun	1	1%
13.	Business Women	1	1%
	Total	100%	100%

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Tabel diketahui bahwa responden dengan status belum bekerja merupakan kelompok terbesar yaitu 29%, diikuti oleh karyawan swasta 21%, ibu rumah tangga 19%, wiraswasta 9%, serta kategori lainnya seperti mahasiswa 8%, petani 4%, guru 3%, pelaut 2%, serta mekanik, konten kreator, ASN, berkebun, business women masing-masing 1%.

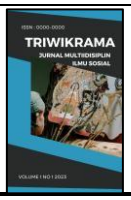
Uji Instrumen Uji

Validitas

Merupakan bagian uji yang menguji pernyataan apakah suatu pernyataan dapat dikatakan valid atau tidak dengan cara membandingkan hasil antara r-tabel dengan r-hitung. Nilai r-tabel diketahui sebanyak 0,361 dengan cara melihat nilai pada r tabel dengan banyaknya responden dan nilai r-hitung dengan pengujian SPSS. Sebagaimana yang telah dilakukan pengujian melalui SPSS penulis mendapatkan data sebagaimana berikut:

*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Tabel Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan (X)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
P1	0,872	0,361	Valid
P2	0,799	0,361	Valid
P3	0,831	0,361	Valid
P4	0,905	0,361	Valid
P5	0,911	0,361	Valid
P6	0,892	0,361	Valid
P7	0,833	0,361	Valid
P8	0,913	0,361	Valid
P9	0,879	0,361	Valid
P10	0,845	0,361	Valid
P11	0,907	0,361	Valid
P12	0,859	0,361	Valid
P13	0,929	0,361	Valid
P14	0,897	0,361	Valid
P15	0,875	0,361	Valid

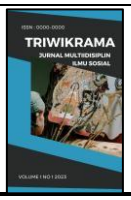
Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.8 diketahui bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai r hitung berkisar antara 0,799 hingga 0,929, dengan nilai r tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5%. Karena seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif, maka dapat katakan bahwa seluruh item pernyataan dalam angket Kualitas Pelayanan dinyatakan valid.

Tabel : Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
P1	0,851	0,361	Valid
P2	0,721	0,361	Valid
P3	0,810	0,361	Valid
P4	0,888	0,361	Valid
P5	0,906	0,361	Valid
P6	0,903	0,361	Valid
P7	0,745	0,361	Valid
P8	0,842	0,361	Valid
P9	0,835	0,361	Valid
P10	0,802	0,361	Valid
P11	0,889	0,361	Valid
P12	0,771	0,361	Valid
P13	0,874	0,361	Valid
P14	0,813	0,361	Valid

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



P15	0,839	0,361	Valid
P16	0,900	0,361	Valid
P17	0,846	0,361	Valid
P18	0,870	0,361	Valid
P19	0,811	0,361	Valid
P20	0,908	0,361	Valid
P21	0,872	0,361	Valid
P22	0,885	0,361	Valid
P23	0,880	0,361	Valid
P24	0,867	0,361	Valid
P25	0,911	0,361	Valid
P26	0,925	0,361	Valid
P27	0,851	0,361	Valid

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai r hitung antara 0,721 hingga 0,925, sedangkan r tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 0,361. Karena semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka seluruh item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas merupakan bagian pengujian yang digunakan untuk menyatakan kestabilan pada kuesioner. Pada bagian ini penulis menggunakan uji reliabilitas *Cronbachs Alpha* dengan nilai >0.6 yang dianggap valid dan kurang dari <0.6 dianggap tidak valid Berikut tabel uji reliabilitas.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	*N of Items*	Keterangan
0,978	15	Reliabel

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,978 untuk variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa angket Kualitas Pelayanan memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat

Cronbach's Alpha	*N of Items*	Keterangan
0,985	27	Reliabel

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,985. Nilai ini berada di atas batas minimal reliabilitas sebesar 0,70, sehingga instrumen ini dinyatakan sangat reliabel.

*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linear sederhana, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi layak. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan terdiri dari dua jenis pengujian, yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk menentukan data yang telah terkumpul berdistribusi normal atau tidak yang menjadi salah satu syarat analisis. Penulis menggunakan beberapa uji diantaranya uji statistik *Kolmgrov-Smirnov (K-S)*. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusikan dengan normal dengan tingkat signifikan lebih dari 5% atau 0,05.

Tabel Hasil Uji Kolmogorow-Smirnov

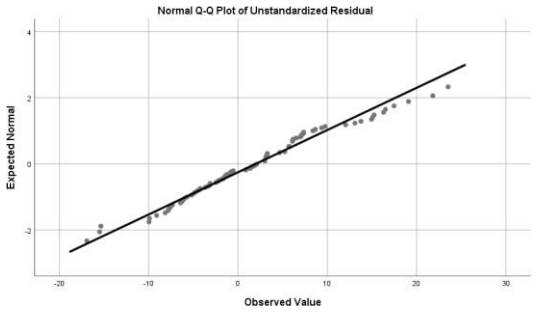
Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.087	100	.060	.982	100	.177

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Hasil yang tertera dari pengujian SPPSS menjelaskan bahwa dalam uji normalitas dengan tingkat signifikan 0.117 lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa tingkat persebaran baik dan normal.

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis grafik Normal Q-Q Plot sebagaimana ditampilkan pada Gambar berikut:



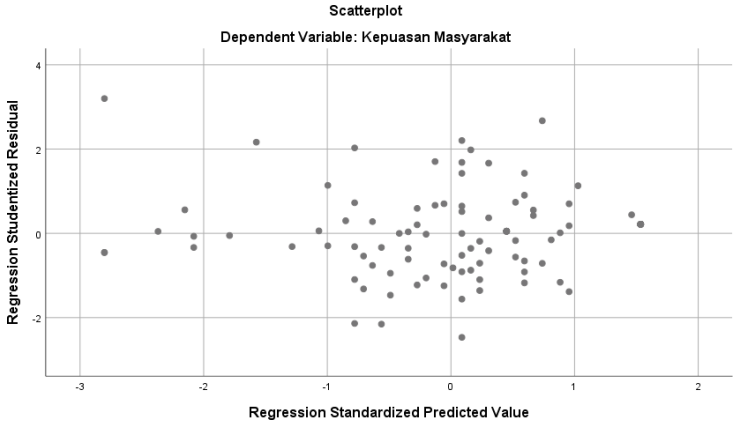
Gambar Hasil Uji Normalitas Q-Q Plot of Unstandardized Residual
Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik data residual tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut secara cukup rapat. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi residual memiliki pola yang mendekati distribusi normal. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antar pengamatan. Model regresi yang baik adalah model yang memenuhi asumsi homoskedastisitas, yaitu di mana varians residual antar pengamatan bersifat konstan. Sebaliknya, apabila terdapat perbedaan atau pola tertentu pada sebaran residual, maka model tersebut mengandung gejala heteroskedastisitas.



Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan Gambar di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu horizontal (nilai 0) serta tidak membentuk pola tertentu yang teratur. Sebaran titik terlihat menyebar secara merata dan tidak menunjukkan bentuk seperti gelombang, corong terbuka, maupun pola garis tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa variasi residual antar pengamatan bersifat konstan dan tidak mengalami peningkatan maupun penurunan yang sistematis terhadap nilai prediksi. Dengan demikian, dapat katakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

Analisis Data

Analisis Regresi Linear Sederhana

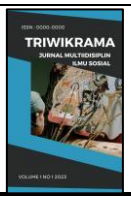
Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil analisis ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55838.924	1	55838.924	931.031	.000[b]

*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



	Residual	5877.586	98	59.975		
	Total	61716.510	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan tabel ditemui nilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 sebagai acuan pengambilan keputusan, sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya untuk mencari nilai persamaan regresi linear sederhana dapat diketahui melalui tabel dibawah ini:

Tabel Hasil Koefisien Regresi Linier Sederhana
Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.610	3.123		1.476	.143
	Kualitas Pelayanan	1.717	.056	.951	30.513	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

Y= a+bX

Y= 4.610+1.717X

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 4.610 menunjukkan apabila variabel Kualitas Pelayanan bernilai nol, maka Kepuasan Masyarakat diperkirakan sebesar 4.610. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 1.717 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 1.717 satuan. Nilai koefisien positif ini menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

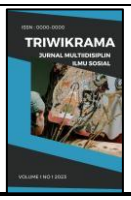
Tabel Hasil Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951[a]	.905	.904	7.744
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan table diperoleh nilai R Square sebesar 0.905 yang berarti bahwa 90,5% variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan. Sementara sisanya sebesar 9,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Uji Hipotesis

Uji T merupakan bagian pengujian yang digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Penelitian ini menggunakan satu variabel X dan satu variabel Y maka cukup dibutuhkan uji T dalam pengujiannya. Nilai signifikansi level sebesar 0,05 (a=5%) dengan hasil pengujian sebagaimana berikut:

Tabel Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.610	3.123		1.476	.143
	Kualitas Pelayanan	1.717	.056	.951	30.513	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

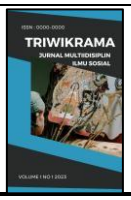
Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan uji T yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel dihitung menggunakan rumus T tabel = n – k – 1. Dengan jumlah sampel n = 100 dan variabel bebas k = 1 dan -1, maka diperoleh df = 98 sehingga nilai t tabel pada taraf signifikansi 0,025 adalah sebesar 1,984. Hasil perbandingan menunjukkan bahwa nilai t hitung > t tabel, yaitu t hitung 30,513 > t tabel 1,984. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,005 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis H_1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diterima, sedangkan H_0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 4{,}610 + 1{,}717X$ Nilai koefisien regresi sebesar 1,717 berarti setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,717 satuan. Koefisien determinasi ($R^2 = 0{,}905$) menunjukkan bahwa 90,5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dalam kualitas pelayanan, sementara 9,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti efisiensi jaringan SIAK, jumlah sumber daya manusia, dan kebijakan teknis pelayanan. Nilai R^2 yang tinggi menandakan bahwa model regresi yang digunakan memiliki daya jelas yang kuat terhadap data. Pengujian lain dilakukan secara parsial (uji T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t hitung sebesar 30,513 > t tabel 1,984 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,005. Dengan demikian, H_1 yang berbunyi adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diterima, dan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com



Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai bagaimana pelayanan diberikan dan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi Responsiveness dan Empathy memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat dibanding dimensi lainnya. Kedua dimensi ini berkaitan langsung dengan interaksi sosial antara petugas dan masyarakat, yang menjadi inti dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan, kedisiplinan waktu, dan kemampuan komunikasi interpersonal petugas perlu menjadi fokus utama untuk memperkuat kualitas pelayanan KIA di Pulau Bawean.

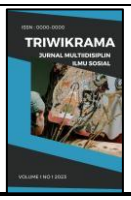
Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Pulau Bawean, Kabupaten Gresik, diukur menggunakan sembilan komponen utama sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap komponen terdiri dari tiga pernyataan penilaian yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh komponen memperoleh skor rata-rata di atas 3,20, yang berarti pelayanan KIA sudah berjalan dengan baik.

Temuan-temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini di Pulau Bawean yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat (Y). Dampak kuat ini terlihat dari koefisien determinasi (R^2) yang tinggi serta koefisien pengaruh positif dari semua dimensi kualitas pelayanan. Dari sisi teoritis, model SERVQUAL Parasuraman et al., (1988) menegaskan bahwa kualitas pelayanan terbentuk melalui persepsi pengguna terhadap elemen pelayanan seperti fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dan bahwa ketika elemen-elemen tersebut terpenuhi atau melampaui harapan, maka kepuasan pengguna akan muncul. Dengan kata lain, penelitian ini merefleksikan bahwa di konteks pelayanan KIA di wilayah kepulauan, bukan hanya fasilitas fisik yang penting, melainkan interaksi antara petugas dan pengguna layanan serta efisiensi proses pelayanan yang menjadi faktor kunci.

Secara kebijakan, hasil ini juga relevan dalam kerangka regulasi pelayanan publik seperti PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mengharuskan instansi penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa lebih dari sekadar fasilitas fisik atau prosedur administrasi, faktor kecepatan layanan, perhatian petugas, dan keandalan sistem menjadi aspek yang paling dirasakan oleh masyarakat di Pulau Bawean dalam menilai kualitas pelayanan.

Dengan demikian, strategi peningkatan mutu pelayanan sebaiknya difokuskan pada penguatan interaksi petugas-masyarakat, pelatihan komunikasi publik, percepatan proses layanan, serta penguatan sistem digital pendukung agar kualitas pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara nyata.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



3. SIMPULAN DAN SARAN

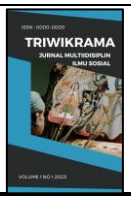
Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan dibantu perangkat lunak SPSS versi 25 menyatakan bahwa uji regresi linier sederhana dan uji T pengaruh kualitas pelayanan kartu identitas anak terhadap kepuasan masyarakat mendapatkan nilai perbandingan sebesar 30,513 > t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,005. Berdasarkan dilakukannya uji determinasi terhadap kepuasan masyarakat nilai yang didapat sebesar 90,5%. Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Meskipun terdapat item pernyataan yang rendah namun secara keseluruhan nilai yang diberikan masyarakat tergolong cukup baik pada variabel kualitas pelayanan dengan item pernyataan “petugas bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat” dengan skor 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa petugas menjaga etika dalam berinteraksi, sikap yang hangat, menyenangkan, mudah tersenyum, dan membuat masyarakat merasa nyaman saat berurusan dengan petugas pelayanan KIA. Kemudian pada variabel kepuasan masyarakat dengan item pernyataan “sarana pelayanan (meja, kursi, ruang tunggu, dll) tersedia dan memadai” serta pernyataan “sarana pelayanan dalam kondisi bersih dan nyaman” dengan skor 3,89. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap ketersediaan fasilitas fisik dan kebersihan yang mendukung proses pelayanan KIA.

*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



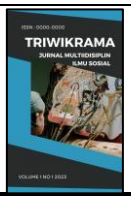
Berdasarkan teori dari Parasuraman yang digunakan dalam pengujian ini menjelaskan teori kualitas pelayanan dinilai berdasarkan kelima dimensi dengan kesimpulan di antaranya:

1. Tangibles (Bukti Fisik) : menggambarkan kondisi fasilitas pelayanan yang langsung dilihat masyarakat. Nilai rata-rata indikator dari pernyataan penampilan sebesar 3,76, dari pernyataan kenyamanan sebesar 3,71, dan dari pernyataan informasi 3,52 menunjukkan bahwa kondisi fisik berada pada kategori baik, meskipun peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan sarana masih diperlukan.
2. Reliability (Keandalan) : menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat waktu. Nilai rata-rata indikator dari pernyataan prosedur sebesar 3,73, dari pernyataan ketepatan waktu sebesar 3,32, dan dari pernyataan konsisten sebesar 3,38, yang berarti bahwa keandalan pelayanan tergolong cukup baik, namun masih terhambat gangguan jaringan SIAK yang membuat waktu layanan kurang stabil.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) : menunjukkan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Nilai rata-rata indikator dari pernyataan kesigapan petugas sebesar 3,61, dari pernyataan ketanggapan sebesar 3,61, dan dari pernyataan responsivitas sebesar 3,56 menunjukkan bahwa daya tanggap berada pada kategori baik, meski keterbatasan jumlah petugas menyebabkan waktu tunggu lebih lama pada jam tertentu.
4. Assurance (Jaminan) : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan keramahan sebesar 3,82, dari pernyataan profesionalisme sebesar 3,55, dan dari pernyataan keamanan sebesar 3,77. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa aman, yakin, dan percaya terhadap profesionalitas petugas serta prosedur pelayanan.
5. Empathy (Empati) : mencerminkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap masyarakat. Nilai rata-rata indikator dari pernyataan perhatian sebesar 3,64, dari pernyataan kesediaan sebesar 3,28, dari pernyataan sebesar kesabaran 3,52. Hasil ini menempatkan empati dalam kategori cukup baik, tetapi indikator 3,28 menunjukkan perlunya peningkatan perhatian personal kepada pengguna layanan.

Indikator kepuasan masyarakat berdasarkan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang menjelaskan mengenai survei kepuasan masyarakat yang ada di lingkup pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan hasilnya sebagaimana berikut :

1. persyaratan Pelayanan : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan kejelasan sebesar 3,71, dari pernyataan kemudahan sebesar 3,60, dan dari pernyataan transparansi sebesar 3,66. Hasil ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan dinilai mudah, jelas, dan dapat dipenuhi masyarakat.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan sistem

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



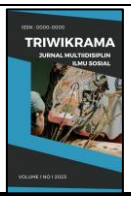
sebesar 3,75, dari pernyataan mekanisme sebesar 3,61, dari pernyataan prosedur sebesar 3,43. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan sudah baik, meskipun beberapa prosedur masih perlu penyederhanaan.

3. Waktu Penyelesaian : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan ketepatan sebesar 3,26, dari pernyataan ketepatan sebesar 3,45, dari pernyataan penyelesaian sebesar 3,23 dan hasil ini merupakan salah satu yang paling rendah, sehingga efisiensi waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan.
4. Biaya/Tarif : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan transparansi sebesar 3,69, dari pernyataan kesesuaian sebesar 3,44, dan dari pernyataan kewajaran sebesar 3,44. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi biaya dianggap jelas, wajar, dan transparan.
5. Produk Spesifikasi Pelayanan : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan kesesuaian sebesar 3,68, dari pernyataan kualitas sebesar 3,60, dan dari pernyataan konsistensi sebesar 3,70. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas hasil pelayanan (KIA) sudah baik dan sesuai standar.
6. Kompetensi Pelaksana : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan pengetahuan sebesar 3,68, dari pernyataan keterampilan sebesar 3,74, dan dari pernyataan kemampuan sebesar 3,62. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam menjalankan pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan kesopanan sebesar 3,77, dari pernyataan non-diskriminasi sebesar 3,42, dan dari pernyataan profesionalisme sebesar 3,67. Hal ini menunjukkan bahwa sikap petugas tergolong baik, walaupun konsistensi keramahan perlu ditingkatkan.
8. Penanganan Pengaduan : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan fasilitas pengaduan sebesar 3,49, dari pernyataan respon sebesar 3,24, dan dari pernyataan tindak lanjut 3,49. Hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan berada pada kategori cukup baik, namun masih menjadi salah satu indikator yang terendah, sehingga butuh perbaikan.
9. Sarana dan Prasarana : Nilai rata-rata indikator dari pernyataan ketersediaan sarana sebesar 3,89, dari pernyataan kenyamanan sarana 3,89, dan dari pernyataan kelayakan sebesar 3,79 menjadi nilai tertinggi, yang berarti masyarakat sangat puas dengan fasilitas dan sarana pendukung yang tersedia.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, peneliti merumuskan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, khususnya unit layanan yang berada di Pulau Bawean. Rekomendasi ini disusun dengan tujuan untuk mendorong optimalisasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) agar berjalan lebih efektif, efisien, serta mampu memenuhi harapan masyarakat.

*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com



1. Dispendukcapil Kabupaten Gresik perlu meningkatkan profesionalisme petugas melalui pelatihan berkala terkait standar pelayanan publik, etika pelayanan, dan komunikasi efektif.

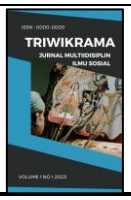
2. Dispendukcapil Kabupaten Gresik perlu melakukan penataan ulang alur pelayanan agar prosesnya lebih efisien.

3. Pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Gresik diharapkan dapat meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam memberikan informasi maupun merespons keluhan. Perbaikan pada aspek responsivitas akan memberikan pengaruh langsung terhadap meningkatnya kepuasan pengguna layanan.

4. Dispendukcapil perlu disediakan saluran pengaduan yang lebih mudah diakses baik secara daring maupun luring.

5. Dispendukcapil dapat memperluas rangkaian sosialisasi melalui sekolah, perangkat desa, maupun media informasi lokal, mengenai manfaat, prosedur, dan pentingnya dokumen. Maka dari itu sosialisasi yang terstruktur dan berkelanjutan akan membantu meningkatkan pemahaman masyarakat serta mendorong mereka untuk lebih aktif dalam mengurus dokumen kependudukan.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



DAFTAR PUSTAKA

Antarajatim. (2021). *Hambatan masyarakat Bawean untuk mengakses layanan publik, termasuk layanan administrasi kependudukan*. Https://Jatim.Antaranews.Com/Kabar-Jatim/Gresik.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Disdukcapil. (2024). *Data kepemilikan Kartu Identitas Anak Kabupaten Gresik*. Https://Dispendukcapil.Gresikkab.Go.Id/Data-Agregat/.

Dispendukcapil. (2024a). *Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Gresik periode 2023-2024*. Https://Dispendukcapil.Gresikkab.Go.Id/Sskm/.

Dispendukcapil. (2024b). *Grafik Nilai IKM Dispendukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024*. Https://Dispendukcapil.Gresikkab.Go.Id/Sskm/.

Dispendukcapil. (2024c). *Indeks Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024*. Https://Dispendukcapil.Gresikkab.Go.Id/Sskm/.

Dispendukcapil. (2024d). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2024*. Https://Dispendukcapil.Gresikkab.Go.Id/Wp-Content/Uploads/2025/02/LKJIP-DISPENDUKCAPIL-2024-n.Pdf.

Hartiani, N., & Tyasotyaningarum, B. (2023). Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Jurnal Publiciana, 16(2), 71–81. https://doi.org/10.36563/p

Hidayat, E. N., & Stiawati, T. (2024). Measuring Service Quality At Public Service Mal in Tangerang City. Indonesian Journal of Social and Political Sciences, V(1), 14–21. https://doi.org/10.57266/epistemik.v5i1.275

Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. Publiciana, 14(02), 307-327

Jaya, M., & Rinaldi, H. (2021). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pontianak. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 8(3), 396-412

Kemendagri,D. D. (2025). *SIAK Terpusat*. Https://Layananonline.Dukcapil.Kemendagri.Go.Id/Terpusat/Cetak/.

Kolo, J. B. D., Tiza, A. L., Rembu, Y., Agustian, D., & Firdaus. (2024). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan. Jurnal Simetris, 1(1), 399–406. https://www.ejurnal.teraskampus.id/index.php/simetris/article/view/105/94

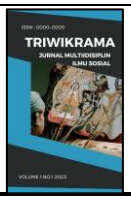
Kurniasih, D., Pedrason, R., Harryarsana, I., Hamid, S., & Saputra, A. (2023). The Effect of e-Servqual and Public Service on Community Satisfaction: An Empirical Study in Government Organization. International Journal of Data and Network Science, 7(3), 1413–1420. DOI:10.5267/j.ijdns.2023.3.022

Lima, P. L. H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Ende. Praja observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469), 5(03), 33-39

Merry. (2018). Kualitas Pelayanan TK Negeri Bangetayu Wetan Kecamatan Genuk Kota Semarang. *Https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jppmr/Article/View/22017/0, 1.*

Musa, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. Pinisi Journal Of Art, Humanity And Social Studies, 2(6), 38-52

*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com



Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, A., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik. Jurnal Pemerintahan dan Politik, 9(2), 167–174. https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653

Nagari, N. R., & Suranto, J. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Solidaritas, 4(2).

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), 12–40. https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3

Patrisius. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Ende. *Https://Aksiologi.Org/Index.Php/Praja/Article/View/2208/1499*, *1*.

Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota blitar) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Pangeran Syandika Ali Anur, P. Implementasi Pelayanan Program Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Prameswari, M., Pramono, S., & Roekminiati, S. (2022). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial, 6(2), 154-170.

Purwandari, I., & Subowo, A. (2025). Studi Kualitas Pelayanan Administrasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro. Nova Idea, 1(4), 20-35.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Sofyaniawati, I., & Slamet, S. (2023). Jurnal Mirai Management Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bogor. Jurnal Mirai Management, 8(2), 271–273. https://doi.org/10.37531/mirai.v8i2.5537

Septiany, J. F., & Suwitri, S. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Ktp-El Dan Kia Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora. Nova Idea, 1(3), 211-228.

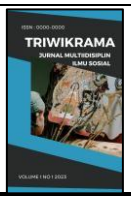
Tamher, K. A. (2018). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951-952

Wati, I. M., Tamrin, M. H., & Arieffiani, D. (2024). Exploration of Public Service Quality Dimensions: Case Study of e-KTP Implementation in Sangkapura District, Bawean Island, Gresik Regency. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, *12*(1), 79–89. https://doi.org/10.21070/jkmp.v12i1.1773

Wijaya, S. C., Mahendra, A. A., Hamdan, T. N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah. Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi, 3(1), 40–51. https://doi.org/10.33050/mentari.v3i1.605

Zamharira, C., Ulsyafa, U., & Fanzikri, M. (2023). Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. SANGER: Journal Social, Administration and Government Review, 1(2), 13–23. https://doi.org/10.22373/sanger.v1i2.4404.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



*Corresponding author
E-mail addresses: bungamilarosalia@gmail.com