



## Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi LAYDA-K Di Kota Baubau

Sry Mayunita<sup>1)</sup>, Jasti Jahami<sup>2)</sup>

Universitas Muhammadiyah Buton, Indonesia

[srymayunita@gmail.com](mailto:srymayunita@gmail.com)<sup>1)</sup>

[jastijahami@gmail.com](mailto:jastijahami@gmail.com)<sup>2)</sup>

### Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi LAYDA-K di Kota Baubau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Sampel penelitian berjumlah 100 orang, diperoleh dengan metodologi purposive sampling. Pengolahan data dengan SPSS 25 meliputi pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, penilaian heteroskedastisitas, evaluasi multikolinearitas, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi berganda, serta uji F dan t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Baubau cukup baik. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Aplikasi LAYDA-K yang digagas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau ini menunjukkan kualitas pelayanan yang patut diapresiasi. Penerapan LAYDA-K memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Apalagi kualitas pelayanan dengan adanya aplikasi LAYDA-K memberikan kepuasan yang signifikan bagi masyarakat Kota Baubau.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Layda-K, Kota Baubau*

### Abstract

*This article seeks to evaluate public satisfaction regarding the quality of population administration services utilizing the LAYDA-K application in Baubau City. This research employs a quantitative approach, utilizing a questionnaire as the instrument for data collection. The study sample comprised 100 instances, obtained by purposive sampling methodology. The data processing with SPSS 25 involved classical assumption testing, encompassing normality tests, heteroscedasticity assessments, multicollinearity evaluations, multiple linear regression analysis, multiple determination coefficients, as well as F and t tests. The findings indicated that the quality of population administration services in Baubau City was commendable. The quality of service exerts a favorable and significant impact on community satisfaction as recipients of the service. The LAYDA-K application, initiated by the Baubau City Population and Civil Registry Office, demonstrates commendable service quality. The LAYDA-K application positively impacts community satisfaction in managing population administration. Moreover, the quality of service, in conjunction with the LAYDA-K application, yields significant satisfaction for the population in Baubau City.*

**Key words:** *Public Affairs, Service Quality, Population Administration, Layda-K, Baubau City.*

### PENDAHULUAN

Pelayanan didefinisikan sebagai serangkaian tugas berulang yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat luas (Mukarom dan Laksana,

2015). Pelayanan publik digambarkan sebagai pemberian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau organisasi yang berkepentingan pada suatu lembaga tertentu, dengan berpegang pada prinsip dan norma yang telah ditetapkan (Rahmadana, dkk., 2020). Rohman (2013) mengartikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dan penduduk atas produk, jasa, atau fungsi administratif yang disediakan oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyedia layanan publik." Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan pelayanan yang selaras dengan keinginan masyarakat (Riani, 2021). Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus mengutamakan kualitas layanan yang memenuhi keinginan dan aspirasi masyarakat (Hajar, 2021)..

Kepuasan masyarakat yang berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu penentu kepuasan masyarakat (Simarmata, dkk., 2020). Pelayanan publik yang tidak memadai dapat menumbuhkan persepsi buruk terhadap pemerintah di kalangan masyarakat (Hasanah, 2019). Selain itu, layanan dapat mencapai kepuasan masyarakat jika memenuhi atau melampaui persyaratan yang ditetapkan (Yulindaningtyas, 2015). Oleh karena itu, sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Ulum (2018) menegaskan bahwa pemerintah harus berkolaborasi untuk mewujudkan visi peningkatan proses pelayanan; memfasilitasi pengaduan masyarakat melalui sistem umpan balik dan saran; dan mengembangkan layanan yang selaras dengan harapan dan kepuasan masyarakat.

Setiap instansi pemerintah saat ini tengah mengembangkan berbagai inovasi untuk membantu manajemen pemerintah dalam mencapai tujuan. Salah satu hasil kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah tata kelola pemerintahan yang baik dalam bentuk penerapan *e-government*. Di era digitalisasi dan revolusi industri 4.0, setiap lembaga pemerintah diharapkan dapat mengatasi masalah masyarakat dengan cepat dan berbasis teknologi, termasuk dalam aspek kualitas pelayanan publik untuk kepuasan masyarakat.

Penerapan e-Government melalui internet diharapkan dapat memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan aksesibilitas informasi, meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, memperkuat hubungan antara pemerintah dan sektor swasta di industri terkait, dan meningkatkan kemudahan dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Hardiansyah (2011) berpendapat bahwa e-Government bertujuan untuk meningkatkan layanan publik dengan mengoptimalkan teknologi informasi saat ini untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan alur kerja dalam konteks pemerintahan. Penerapan e-Government sangatlah penting mengingat terus meningkatnya pengguna internet. Data survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang dilakukan sejak 18 Desember 2023 hingga 19 Januari 2024 menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 sebanyak 221.563.479 orang (apjii.or.id., 2024).

Administrasi kependudukan merupakan layanan publik penting yang dibutuhkan oleh setiap kota. Pendokumentasian kependudukan menjadi indikator hukum bahwa penduduk mempunyai kepastian hukum dan keabsahan identifikasi atas peristiwa penting dalam kehidupannya (Sibuea dan Dewi, 2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mendefinisikan pelayanan administrasi kependudukan sebagai proses penyelenggaraan dan pengaturan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan penerapan hasil-hasil tersebut untuk kepentingan umum. pelayanan publik dan pembangunan (Mayunita, 2023). Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik yang perlu ditingkatkan melalui penerapan teknologi

informasi dan komunikasi.

Kota Baubau yang mendapat penghargaan e-Government Award dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (sultra.antaranews.com, 2019), kini melaksanakan kemajuan dalam pelayanan pengelolaan kependudukan berbasis teknologi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Baubau telah mengimplementasikan aplikasi administrasi kependudukan yang dikenal dengan Layanan Data Administrasi Kependudukan (LAYDA-K). Aplikasi ini merupakan penemuan Android yang disediakan pemerintah yang dirancang untuk mengefektifkan administrasi kependudukan. Aplikasi ini tersedia untuk diunduh di Google Play Store atau melalui link <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.codeinsia&hl=id>. Aplikasi ini berupaya memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga Kota Baubau tanpa hambatan dan jarak. Dengan adanya aplikasi ini, warga Kota Baubau tidak perlu lagi mendatangi Kantor Disdukcapil; mereka hanya perlu mengunduh aplikasi, mendaftar, dan mengunggah file dokumen yang diperlukan.

Dalam proses implementasinya, aplikasi LAYDA-K ternyata menghadapi berbagai permasalahan. Persoalan tersebut terlihat dari penilaian masyarakat terhadap aplikasi tersebut di Play Store. Pada bulan September 2021, aplikasi LAYDA-K memperoleh rating 3 (tiga) dengan skala 1 (satu) sampai dengan 5 (lima). Poin-poin tersebut menjadi contoh reaksi masyarakat terhadap layanan pengelolaan kependudukan melalui aplikasi LAYDA-K. Penelitian ini mengkaji tentang kualitas layanan aplikasi LAYDA-K khususnya kaitannya dengan kepuasan masyarakat terhadap layanannya.

## **METODE**

Penelitian yang dilakukan menggunakan metodologi kuantitatif. Penelitian ini melibatkan pengumpulan data untuk mengevaluasi hipotesis yang dinyatakan atau untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Sumber data penelitian dikategorikan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dari individu yang mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti. Pada saat yang sama, data sekunder mengacu pada informasi yang diperoleh melalui metode tidak langsung. Informasi ini diperoleh dari berbagai sumber, termasuk teks referensi, publikasi ilmiah, situs web, dan bahan tertulis lainnya yang menyempurnakan data primer.

Penelitian ini menggunakan prosedur pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Kuesioner berisi keterangan tertulis mengenai subjek penelitian, khususnya pelayanan publik, penerapan LAYDA-K, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling merupakan suatu metode pemilihan sampel berdasarkan pemenuhan kriteria tertentu. Kriterianya adalah siapa saja yang memiliki NIK (Nomor Induk Kependudukan) di Kota Baubau yang telah mengunduh dan memanfaatkan program LAYDA-K yang ditawarkan Pemerintah Kota Baubau.

Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk evaluasi instrumen. Temuan tes dianggap valid apabila terdapat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data sebenarnya yang berkaitan dengan soal tes. Validitas mengacu pada kemampuan untuk mengukur secara akurat apa yang seharusnya diukur. Jadi, reliabilitas berfungsi sebagai indikator kepercayaan suatu instrumen. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas mengacu pada konsistensi ketelitian alat ukur. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS 25. Prosedur ini meliputi pengujian asumsi klasik seperti uji normalitas, heteroskedastisitas, penilaian multikolinearitas, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi berganda, serta uji F beda dan uji t.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Validitas dan Reabilitas**

Hasil tes dianggap asli apabila terdapat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data sebenarnya yang berkaitan dengan subjek penelitian. Validitas menunjukkan bahwa

instrumen mampu mengukur konstruk yang diinginkan secara akurat. Uji validitas menilai keabsahan indikator-indikator yang ada dalam angket penelitian. Suatu kuesioner dianggap sah jika kata-katanya secara akurat mencerminkan konstruksi yang diukur. Ghozali (2006).

Uji validitas menggunakan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ) dan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel. Penelitian ini melibatkan 100 partisipan sehingga diperoleh derajat kebebasan ( $df$ ) sebesar  $100 - 2 = 98$ . Nilai Correlated Item-Total Correlation yang ditentukan melalui perhitungan  $r$  tabel adalah sebesar 0,196. Apabila  $r$  hitung melebihi  $r$  tabel dan angkanya positif maka butir pertanyaan atau indikator dianggap valid.

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk menilai variabel yang diteliti memiliki koefisien korelasi yang melebihi nilai  $r$  tabel sebesar 0,196 (nilai  $r$  tabel  $n = 98$ ). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa semua indikator di atas valid. Kerlinger (2006) berpendapat bahwa suatu instrumen pengukuran dianggap sah jika instrumen tersebut dapat secara efektif menilai ide yang diinginkan, memastikan bahwa hasilnya jelas.

Pengujian reliabilitas menilai ketergantungan suatu instrumen. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas mengacu pada konsistensi ketelitian alat ukur. Pengujian reliabilitas digunakan untuk memperoleh data yang dapat diandalkan. Selain itu, Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) digunakan untuk menilai reliabilitas tes ini; nilai yang lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa kuesioner tersebut dianggap konsisten atau dapat diandalkan (Ghozali, 2006).

Pengolahan data reliabilitas menilai ketergantungan suatu instrumen. Hal ini menunjukkan bahwa dependabilitas mengacu pada konsistensi suatu instrumen yang menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasilnya disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefesien	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,750	0,60	Reliabel
Aplikasi LAYDA-K	0,841	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,784	0,60	Reliabel

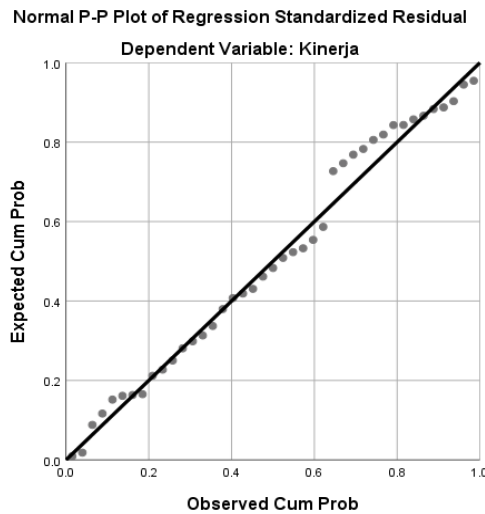
Sumber: Olah data dengan SPSS 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai Cronbach's alpha di atas 0,60 yang ditentukan berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan. Menurut Ghozali (2005), data penelitian dianggap kredibel bila nilai Cronbach alpha melebihi 0,60. Selain itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan reliabilitas, dan kuesioner yang digunakan dianggap cukup kuat. Kesimpulan ini diperoleh dari adanya korelasi yang cukup besar antar item pernyataan dalam kuesioner yang dibuktikan dengan interval koefisien yang dikemukakan Sugiyono (2006) yang berkisar antara 0,60 hingga 0,799.

### Uji Normalitas

Ghozali (2006) menyatakan bahwa uji normalitas digunakan untuk mencapai distribusi normal variabel pengganggu atau residu dalam model regresi. Uji Normalitas menilai sebaran normal data sisa. Gunakan analisis visual Normal Probability Plot untuk memastikan normalitas model regresi yang akan datang. Uji hipotesis bahwa variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal, pastikan bahwa error term juga sesuai dengan distribusi normal. Jika histogram residu sesuai dengan distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa residu berdistribusi normal. Penilaian normalitas dilakukan terhadap residu regresi. Pengujian dilakukan pada grafik P-P Plot. Data normal terdiri dari titik-titik yang tersebar rapat di sekitar garis diagonal. Hasil analisis regresi linier yang disertai dengan plot P-P normal dari sisa error model regresi menunjukkan pola grafik normal yang ditandai dengan sebaran titik yang sejajar dengan garis diagonal, seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

### Grafik 1. Hasil Uji Normalitas



Sumber: Olah data dengan SPSS 25

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti lintasannya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas atau terdistribusi secara teratur.

### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas menilai derajat hubungan antar variabel independen yang ditunjukkan dengan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Uji ini bertujuan untuk mengetahui tidak adanya hubungan antar variabel independen. Korelasi menunjukkan adanya permasalahan multikolinearitas. Model yang efektif seharusnya tidak memiliki hubungan antar variabel. Dengan memeriksa nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Menurut Ghozali (2006), metode untuk menilai adanya multikolinearitas adalah dengan menguji Toleransi. Suatu model penelitian dikatakan tidak mempunyai permasalahan multikolinearitas jika nilai toleransinya melebihi 0,1 dan nilai VIF setiap variabel kurang dari 10. Tabel berikut menyajikan gambaran hasil pengujian:

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(Constant)			
Kualitas Palayanan	0,930	1,075	Tidak terdapat Multikolinearitas
Aplikasi LAYDA-K	0,930	1,075	Tidak terdapat Multikolinearitas

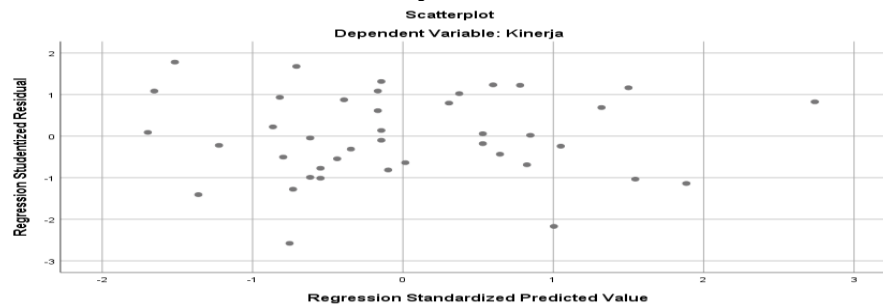
Sumber: Hasil olah data SPSS 25.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian mempunyai nilai toleransi melebihi 0,1 dan nilai VIF dibawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian tidak mempunyai permasalahan multikolinearitas.

### Uji Heterokedastisitas

Penelitian ini menggunakan analisis scatter plot untuk mengidentifikasi permasalahan heteroskedastisitas dalam model penelitian. Model dianggap bebas dari masalah heteroskedastisitas jika titik-titik yang mewakili komponen variabel tersebar secara acak di seluruh scatter plot. Hasil tes ditampilkan pada tabel berikut:

## Grafik 2. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Olah data dengan SPSS 25

Hasil uji scatter plot menunjukkan bahwa komponen-komponen variabel tersebar secara acak dalam bidang pencar. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam penyelidikan ini.

## Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk memastikan sifat hubungan antara variabel independen dan dependen, mengidentifikasi apakah variabel independen berkorelasi positif atau negatif, dan untuk meramalkan nilai variabel dependen sebagai respons terhadap fluktuasi variabel independen. Hasil pengolahan data adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-1.871	2.363	
	Kualitas Pelayanan	.823	.153	.561
	Aplikasi LAYDA-K	.413	.103	.418

Sumber: Olah data dengan SPSS 25.

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresi linier berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = -1,871 + 0,823 + 0,413 + e$$

Berdasarkan data pada model persamaan regresi di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan memberikan dampak yang baik dan besar terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas layanan sebesar 1 persen akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 82,3%.
- 2) Aplikasi LAYDA-K memberikan dampak yang baik dan besar terhadap kepuasan pengguna. Peningkatan 1 persen pada aplikasi LAYDA-K akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 41,3 persen.

## Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengukur persentase variasi variabel terikat yang dapat dikaitkan dengan perubahan variabel bebas. Koefisien determinasi berganda berupaya mengukur dampak kolektif variabel independen terhadap variabel dependen. Sisanya dipengaruhi oleh variabel tambahan yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Selain itu, untuk memahami sejauh mana dampak kualitas pelayanan dan penerapan LAYDA-K, dapat dilihat nilai R Square atau R<sup>2</sup> yang disajikan pada hasil SPSS di bawah ini:

**Tabel 4. Hasil Uji R Square**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.946 <sup>a</sup>	.895	.890	1.82404

Sumber: Olah data dengan SPSS 25.

Hasil uji R Square menunjukkan nilai sebesar 0,895 yang berarti kualitas pelayanan dan penerapan LAYDA-K menyumbang 89,5% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 10,5% disebabkan oleh variabel lain.

### Uji F

Uji F mengevaluasi pengaruh simultan faktor independen terhadap variabel dependen. Faktor independen dianggap berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara kolektif jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05. Uji F dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, dengan ketentuan nilai F hitung melebihi nilai F tabel. Nilai F yang dihitung disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1079.813	2	539.906	162.274	.000 <sup>b</sup>
	Residual	126.431	38	3.327		
	Total	1206.244	40			

Sumber: Olah data dengan SPSS 25.

Temuan regresi yang tersaji pada tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan LAYDA-K berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai p-value sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Sedangkan F hitung sebesar 162,274 melebihi nilai F tabel sebesar 3,938. Hal ini menunjukkan bahwa kedua faktor independen secara bersamaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

### Uji T

Uji t dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara independen (parsial) terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan menilai signifikansi thitung yang diperoleh terhadap tingkat alpha yang telah ditentukan (0,05) dan membandingkan nilai thitung dengan nilai t-tabel.

**Tabel 5. Hasil Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.871	2.363		-.792	.433
	Kualitas Pelayanan	.823	.153	.561	5.365	.000
	Aplikasi LAYDA-K	.413	.103	.418	4.004	.000

Sumber: Olah data dengan SPSS 25.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai probabilitas signifikansi variabel kemampuan dan motivasi, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai probabilitas signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000. Nilai probabilitas signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Selain itu, nilai t hitung untuk variabel kualitas

pelayanan bernilai positif (+) sebesar 5,365, diatas nilai t tabel sebesar 1,66055. Dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti kuat, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang kuat terhadap kepuasan masyarakat.

- 2) Nilai signifikansi probabilitas variabel penerapan LAYDA-K sebesar 0,000. Nilai probabilitas signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Selain itu, nilai t hitung variabel aplikasi LAYDA-K bernilai positif (+) sebesar 4,004 melebihi nilai t tabel sebesar 1,66055. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dinyatakan benar, yang berarti penerapan LAYDA-K mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## Hasil

Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik antara lain: (1) kesederhanaan prosedur pelayanan, mengacu pada kemudahan yang dialami masyarakat dalam mengakses layanan atau memenuhi kebutuhan layanan; (2) ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, yaitu berkaitan dengan standar yang ditetapkan dan ketepatan waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat; (3) biaya jasa, yang melibatkan penentuan tarif atau biaya yang terkait dengan penyediaan jasa; dan (4) produk jasa, yang menunjukkan penerimaan hasil jasa sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu ketersediaan prasarana pelayanan publik yang memadai, juga dinilai berdasarkan kompetensi pejabat yang menyelenggarakan pelayanan tersebut. Kompetensi petugas dapat dinilai berdasarkan pengetahuan, keahlian, kemampuan, sikap, dan perilaku yang diperlukan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Zubaedah dan Muhammad Fahri (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta yang menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta patut diacungi jempol. Selain itu, kualitas layanan ini berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat di DKI Jakarta. Penelitian Navarin Karim, Hendriyadi, dan Wahyu Rohayati (2020) bertajuk "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality di Kota Jambi" menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan antara pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. Kualitas layanan elektronik sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat, dengan adanya korelasi positif antara kualitas layanan publik dan layanan elektronik terhadap masyarakat. kepuasan terhadap Pemerintah Kota Jambi. Penelitian tambahan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi dilakukan oleh Ratnawaty Marginingsih dkk. (2020) yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan informasi pada aplikasi KRL Akses memberikan hasil yang positif dan signifikan.

Aplikasi LAYDA-K merupakan platform berbasis Android yang dirancang untuk memberikan layanan administrasi kependudukan kepada warga Kota Baubau tanpa hambatan dan jarak. Program ini menghilangkan keharusan individu untuk mengunjungi Kantor Disdukcapil; mereka hanya perlu mengunduh aplikasi, mendaftar, dan mengunggah file dokumen yang diperlukan. Hal-hal yang perlu dinilai dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat melalui aplikasi LAYDA-K meliputi: 1) Keamanan, khususnya perlindungan data dan transaksi pribadi yang dirasakan oleh pengguna aplikasi LAYDA-K. 2) Komunikasi, khususnya kelancaran interaksi antara organisasi dan masyarakat sebagai penerima layanan melalui aplikasi yang diberikan. 3) Keandalan, khususnya kebenaran dan ketepatan informasi yang disebarluaskan oleh organisasi melalui aplikasi. 4) Responsiveness, meliputi ketepatan waktu pelayanan dan komunikasi melalui media elektronik atau aplikasi yang ditawarkan perusahaan. 5) Penyampaian mengacu pada metode yang digunakan untuk mengkomunikasikan informasi dari perusahaan kepada publik, dengan menekankan aspek-aspek seperti keramahan dan kesopanan.



Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ditunjukkan oleh aplikasi LAYDA-K menunjukkan bahwa aplikasi LAYDA-K memberikan pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, diantaranya adalah penelitian Yunissa Nur Widiani (2018) yang berjudul "Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying". Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna yang dinilai melalui Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 termasuk dalam kategori baik yang mencerminkan rasa kepuasan pengguna. Selain itu, penerapan e-Filing berdampak positif terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem e-Filing. Variabel kualitas layanan e-Government menyumbang 70,5% terhadap kepuasan pengguna aplikasi, dan sisanya sebesar 29,5% disebabkan oleh variabel eksternal yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Riza Yenni Lestari Astuti (2021) melakukan penelitian analogi berjudul Pengaruh Penerapan Dukcapil Bantul Cerdas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul Tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap aplikasi pelayanan "Bantul Pintar" selama ini Wabah Covid-19 di Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori baik. Temuan perhitungan statistik deskriptif menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel kepuasan masyarakat berkisar antara 3,4 hingga 4,19 yang menunjukkan kategori baik. Dampak Bantul Pintar terhadap kepuasan masyarakat di tengah pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul tahun 2020 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, inovasi, dan penyelenggaraan Dukcapil Bantul Pintar berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi Dukcapil Bantul Pintar. Sifat program Dukcapil Pintar Bantul yang user-friendly dibuktikan dengan pelayanan, prosedur, dan alur kerja yang jelas dan mudah dipahami oleh pengguna.

Sekaligus memaparkan temuan mengenai dampak kualitas pelayanan publik dan penerapan LAYDA-K terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan pemerintahan Kota Baubau. Peningkatan pelayanan publik dan kualitas layanan elektronik secara bersamaan akan memenuhi metrik kepuasan masyarakat. Indikator yang relevan (Permen PAN No. 14 Tahun 2017) meliputi: 1. Prosedur pelayanan, yang menggambarkan protokol pemberian layanan yang ditetapkan baik bagi penyedia maupun penerima, termasuk proses penanganan keluhan, kritik, dan saran. 2. Waktu pelayanan mengacu pada durasi yang diperlukan untuk menyediakan layanan yang diusulkan oleh pemerintah atas nama masyarakat. 3. Biaya yang terkait dengan penyediaan layanan selama penyelenggaraan dan/atau perolehan layanan dari pemerintah. 4. Barang layanan memastikan bahwa masyarakat atau masyarakat menerima hasil yang sesuai dengan standar pemerintah. 5. Kompetensi penerapan, yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki pegawai. 6. Sarana dan prasarana meliputi seluruh sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Parasuraman, Hoffman, dan Bateson, sebagaimana dikutip dalam Tjiptono (2014), menegaskan bahwa banyak sarjana dan peneliti sepakat bahwa kepuasan pelanggan berfungsi sebagai metrik yang berbeda untuk setiap transaksi. Hal ini dikuatkan oleh banyak penelitian sebelumnya yang mengidentifikasi korelasi yang kuat dan afirmatif antara kualitas layanan dan kesenangan pengguna. Penelitian Farizal (2013) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan klien. Lebih lanjut, penelitian menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kualitas layanan dan kesenangan pelanggan, yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Ramayah dan Jason (2012) menunjukkan hubungan yang baik antara kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem dengan kebahagiaan pengguna, menunjukkan hubungan yang kuat dan substansial.



## SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Baubau yang dinilai melalui indikator prosedur, waktu, biaya, prasarana, produk, dan kompetensi sudah memuaskan. Kualitas pelayanan menunjukkan dampak yang baik dan cukup besar terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan. Aplikasi LAYDA-K yang digagas Dinas Dukcapil Kota Baubau ini menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi, dinilai melalui keamanan, komunikasi, keakuratan, kecepatan, dan penyebaran informasi. Penerapan LAYDA-K di Kota Baubau berdampak positif terhadap kebahagiaan warganya dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Selain itu, kualitas pelayanan dengan adanya aplikasi LAYDA-K memberikan kepuasan tersendiri bagi warga Kota Baubau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antara Sultra. (2024). Pemkot Baubau Raih Penghargaan E-Government Award. Diakses melalui <https://sultra.antaranews.com/berita/315732/pemkot-baubau-raih-penghargaan-e-government-award>, pada 6 November 2024, pukul 13.43 WITA.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indoensia. (2024). APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. Dikases melalui <https://apji.or.id/berita/d/apji-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>, 7 November 2024, pukul 13.45 WITA.
- Astuti, R. Y. L. (2021). *Pengaruh Penerapan Dukcapil Smart Bantul Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul Tahun 2020* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Dwiyanto, Agus. (2010) *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Farizal, Brian. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Tiket pada PT. ARTHA BANGUN CEMERLANG TOUR AND TRAVEL. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.2 No.7, 2-16.
- Hajar, D. S., & SOS, S. (2021). *Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan Publik* (Vol. 1). umsu press.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan etika birokrasi dalam Pelayanan publik. *JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48-58.
- Karim, N., Hendriyadi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui E-Service Quality di kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135-150.
- Marginingsih, R., Susilowati, I. H., & Widiyanti, W. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Informasi Pada Aplikasi KRL Access. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 4(2), 185-199.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Ramayah, T., dan Jason, Wai. (2010). System Characteristics, Satisfaction and e-Learning Usage: A Structural Equation Model (SEM). *The Turkish Online Journal of Educational Technology* – April 2012, volume 11 Issue 2, 196-216.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Rohman, D. F. (2013). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Sibuea, R. P., & Dewi, S. P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie*, 4(2), 99-113.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). *Kualitas Pelayanan Kantor*



- Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK Dan BI)*, 3(1), 241-247.
- Tjiptono Fandy, (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 88-96.
- Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).
- Zubaedah, I., & Fahri, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 22(1), 28-39.