

Pengaruh Kualitas Layanan dan *Acsescebility* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Suprihatin Aminingsih^{1*}, Nurul Qomariah², Ni Nyoman Putu Martini G³

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember

Abstrak

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif untuk mengukur pengaruh antar variabel. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan *acescebility* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian ini penduduk kabupaten jember pada periode tahun 2023 yaitu 2.584.233 jiwa, sampel penelitian ini adalah 170 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan accidental sampling. Analisis data dan permodelan persamaan struktural dengan menggunakan software Warp PLS 6.0. Hasil penelitian H1 membuktikan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, H2 membuktikan *acescebility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan, *Acsescebility*, Kepuasan Masyarakat

Abstract

This research uses a quantitative analysis approach to measure the influence between variables. The aim of the research is to determine and analyze the influence of service quality and accessibility on community satisfaction at the Population and Civil Registration Service of Jember Regency. The population in this study is the population of Jember Regency in the 2023 period, namely 2,584,233 people, the sample for this study was 170 respondents. The sampling technique was carried out using accidental sampling. Data analysis and structural equation modeling using Warp PLS 6.0 software. The research results of H1 prove that service quality has a significant effect on community satisfaction, H2 proves that accessibility has a significant influence on community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Accessibility, Community Satisfaction

Korespondensi:

Suprihatin Aminingsih
(ninyomanputu@unmuhjember.ac.id)

Submit: 16-07-2024

Revisi: 14-08-2025

Diterima: 27-07-2025

Terbit: 25-07-2025



1. Pendahuluan

Pelayanan publik dapat digambarkan sebagai sistem yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, infrastruktur, transportasi, keuangan, dan lain-lain. Pelayanan publik menjadi fokus utama pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencapai pembangunan secara merata di seluruh negara. Upaya tersebut dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan, peningkatan kualitas SDM, pemenuhan sarana prasarana, dan penerapan teknologi guna memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan meningkatkan kemudahan dalam memperoleh layanan tersebut. Pelayanan publik berupaya memberikan pelayanan yang baik, efisien, terjangkau, dan transparan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas dan penuh inovasi merupakan hak masyarakat sekaligus kewajiban bagi penyelenggara pemerintahan. Oleh karenanya, pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya, sebagian masyarakat masih mendapat pengabaian pelayanan publik yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Kondisi pelayanan publik yang selama ini dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik seringkali mengabaikan etika dan kualitas pelayanan. Bahkan kecenderungan penyelenggara pelayanan publik melakukan pelayanan seadanya. Pelayanan publik hanya sekadar menggugurkan kewajiban dan bagian dari tugas rutin semata, sehingga banyak

menimbulkan praktik mal administrasi. Oleh karena itu, sangat penting dilakukan reformasi, pembenahan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang memuaskan masyarakat.

Tingkat pelayanan publik disuatu daerah mencerminkan sejauh mana pemerintah daerah mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara adil dan efektif. Tingkat pelayanan publik dapat diukur dari kualitas infrastruktur fisik, seperti jalan, jembatan, irigasi, listrik, air bersih, sanitasi, dan telekomunikasi. Daerah yang baik dalam pelayanan publik akan memiliki infrastruktur yang memadai, terawat dengan baik, dan terjangkau oleh masyarakat. Pemerintah daerah yang baik dalam pelayanan publik akan memberikan akses pendidikan yang merata dan berkualitas bagi semuaarganya. Fasilitas pendidikan seperti sekolah yang cukup, guru berkualitas, dan kurikulum yang relevan menjadi indikator tingkat pelayanan publik pada sektor pendidikan. Pelayanan publik di bidang kesehatan mencakup akses masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, ketersediaan obat-obatan, pelayanan medis yang berkualitas, dan perlindungan kesehatan masyarakat. Tingkat pelayanan publik yang baik akan mencerminkan adanya akses yang mudah dan terjangkau bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pemerintah daerah yang efektif dalam menyediakan pelayanan publik akan memastikan keamanan dan ketertiban umum bagi masyarakat. Keberhasilan dalam memberikan perlindungan dan keamanan bagi warganya akan mencerminkan tingkat pelayanan publik yang baik.

Menurut Taufiqurohman dan Satispi (2018), perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik maka diharapkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali, sehingga pemerintah bisa meningkatkan legitimasi yang lebih kuat dimata publik. Menurut Taufiqurohman dan Satispi (2018), kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat. Di lain pihak, masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, diperlukan inisiatif dari penyelenggara pemerintahan untuk mendorong peningkatan pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Menurut Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Arianto (2018) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Prajalani (2017), aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengdaannya ditunjukkan bagi penyandang cacat dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi disabel. Menurut Tjiptono (2016), aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Indikator dari aksesibilitas yaitu : jarak akses ketempat lokasi, transportasi: arus lalu lintas.

Menurut Titik (2017) mengemukakan bahwa, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen". Menurut Atmaja (2018) mengemukakan bahwa, kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan.

Kepuasan masyarakat ini juga mendapat perhatian dari pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu penyelenggara pelayanan publik dari Direktorat Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di daerah adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember melayani dan mengelola 23 jenis dokumen kependudukan yang terdiri dari 14 surat keterangan, 6 jenis akta, hingga biodata penduduk, 3 jenis kartu yaitu kartu keluarga, KTP elektronik, dan kartu anak. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan inovasi-inovasi kreatif untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memasukkan tolok ukur kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 kedalam rencana kerja tahunan. Berikut kutipan 10 produk jasa pelayanan yang

terekam dalam 4 tahun terakhir, dimana masyarakat memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Tabel 1. Produk Jasa Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Tahun 2020 - 2023

No.	Keterangan Produk	Tahun				Jumlah
		2020	2021	2022	2023	
1	Rekam	14.509	12.006	44.701	36.599	107.815
2	KTP	26.189	43.397	96.704	72.767	239.057
3	KIA	15.391	5.374	37.601	27.559	85.925
4	KK	51.733	31.485	163.893	133.397	380.508
5	Pindah	4.963	6.894	30.740	25.612	68.209
6	Akte Kelahiran	19.790	13.597	49.400	50.851	133.638
7	Akte Kematian	569	636	9.305	4.824	15.334
8	Akte Pernikahan	41	112	227	112	492
9	Akte Penceraian	24	20	33	30	107
10	Rekam	14.509	12.006	44.701	36.599	107.815

Sumber: olah data (2024)

Fenomena pergerakan angka yang fluktuatif dari tiap tahun mengindikasikan bahwa ada permasalahan yang mengarah kepada kepercayaan masyarakat dengan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan aksesibilitas yang kurang sesuai dengan harapan, serta pengaruh kepuasan masyarakat juga menjadi bagian dari kepercayaan publik sehingga mengalami penurunan.

Menurut Tjiptono (2016), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima pelayanan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan. Hubungan kedua faktor telah dikonfirmasi pada penelitian terkait hubungan faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Chen, et al (2012); Normasari, et al (2013); Horsu (2015); Rahhal (2015); Hashem (2015); yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun menurut penelitian Stantia (2018), mendapatkan hasil sebaliknya yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan dalam penelitian Hamsia, et al (2020) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adanya research gap tersebut membuat penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian terdahulu yang telah disebutkan, didapatkan fenomena perbedaan hasil penelitian dalam setiap hubungan faktor yang akan diteliti sehingga menimbulkan research gap. Berdasarkan fenomena pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dan adanya fenomena research gap ini, terkait kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember".

2. Metode

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Cresweel (2017) menyatakan bahwa, "pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang – orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan prosentase tanggapan merka". Menurut Cresweel (2017) dalam pendekatan kuantitatif ini penelitian akan bersifat pre-determined, analisis data statistik serta interpretasi data statistik. Peneliti yang menggunakan pendekatan kuantitatif akan menguji suatu teori dengan cara merinci suatu hipotesis-hipotesis yang spesifik, lalu mengumpulkan data untuk mendukung atau membantah hipotesis – hipotesis tersebut. Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis kuantitatif berdasarkan informasi statistika. Pendekatan penelitian yang dalam menjawab permasalahan penelitian memerlukan pengukuran yang cermat terhadap variabel – variabel dari objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terlepas dari konteks waktu, tempat dan situasi. Selain itu, penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2016) adalah sebagai berikut: Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Berdasarkan pemaparan diatas, dapat

disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan didalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat.

Definisi Operasional

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian menjadi konsep, dimensi, indikator dan ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel lainnya. Disamping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini. Berikut adalah operasionalisasi variabel dari penelitian ini:

Kualitas Layanan

Menurut Arianto (2018) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler (2017) Reliability, Responsiveness, Assurances, Empathy, Tangibles.

Aksesibilitas

Menurut Prajalani (2017) aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengadaannya ditunjukkan bagi penyandang cacat dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi difabel.

Indikator Aksesibilitas Salah satu komponen penting dalam kegiatan pariwisata adalah aksesibilitas atau kelancaran masyarakat atau wisatawan dari tempat ke tempat lainnya berpindahan tersebut bisa dalam jarak dekat maupun jarak jauh. Untuk melakukan perpindahan itu tentu saja di perlukan alat transportasi dan sarana transportasi ketika melakukan perjalanan. Menurut Tjiptono (2016), aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Indikator dari aksesibilitas Menurut Tjiptono (2016) Jarak, Akses ke tempat lokasi, Transportasi, dan Arus lalu-lintas.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Oliver (2014) dalam pelayanannya kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik. Indikator kepuasan masyarakat menurut Tjiptono (2016) Kebutuhan dan keinginan, Pengalaman masa lalu, Pengalaman teman-teman, Komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh penduduk yang terekam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember pada periode tahun 2023 yaitu 2.584.233 jiwa.

Sampel

Sampel menurut Sugiyono, (2016) sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut (Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, 2014) besarnya sampel bila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapat model yang cocok, dan disarankan ukuran sampel yang sesuai antara 100-200 responden agar dapat digunakan estimasi interpretasi dengan Structural Equation Model (SEM). Menurut Hair et al (2014) besarnya sampel bila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapat model yang cocok, dan disarankan ukuran sampel yang sesuai antara 100-200 responden agar dapat digunakan estimasi interpretasi dengan Structural Equation Model (SEM). Untuk itu jumlah sampel akan ditentukan berdasarkan hasil perhitungan sampel minimum. Penentuan jumlah sampel minimum untuk SEM menurut Hair et al (2014) adalah: (Jumlah indikator) x (5 sampai 10 kali) Berdasarkan pedoman tersebut, maka jumlah sampel maksimal untuk penelitian ini adalah: Sampel maksimal = $17 \times 10 = 170$ responden Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel maksimal dalam penelitian ini adalah 170 responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka, dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri atas empat variabel, yaitu Kualitas Layanan dan Aksesibilitas sebagai variabel bebas (*independent*), Layanan Publik sebagai variabel terikat (*dependent*), dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel perantara (*Intervening*).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2016). Berdasarkan variabel-variabel indikator dalam penelitian ini, peneliti mengembangkannya menjadi instrumen penelitian dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Menurut Sugiyono (2017), kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dimana pertanyaan tertulis bersifat tertutup atau terbuka dikirim kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2017), skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial yang terjadi.

Metode Analisis Data

Pendekatan yang dilakukan pada saat menganalisa penelitian ini adalah Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) dengan menggunakan software WarpPLS. Alasan menggunakan program ini karena penelitian ini lebih bersifat memprediksi dan menjelaskan variabel laten dari pada menguji suatu teori dan jumlah sampel dalam penelitian tidak besar.

3. Hasil dan Pembahasan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas penanganan semua urusan kependudukan dan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember. Dinas ini memiliki tugas dan fungsi dalam melakukan pencatatan penduduk, pendaftaran penduduk, pembuatan dan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan lain-lain.

Selain itu, Dinas ini juga memiliki peran dalam pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat seperti pembuatan Kartu Keluarga, pelayanan informasi kependudukan, serta penanganan masalah administrasi kependudukan seperti perubahan data, penggantian dokumen yang hilang, dan lain sebagainya.

Dengan adanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, diharapkan dapat tercipta kebijakan yang baik dalam pengelolaan data kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien, serta memberikan perlindungan hukum bagi setiap warga negara Indonesia di Kabupaten Jember.

Hasil Analisa Data

Uji Validitas

Uji validitas ini menunjukkan kesesuaian setiap indikator dengan teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk (Sholihin dan Ratmono, 2013). Kriteria uji validasi adalah dengan menggunakan kriteria faktor loadings (*cross-loadings factor*) dengan nilai lebih dari 0,70 dan *average variance extracted* (AVE) dengan nilai melebihi 0,70 untuk uji validitas konvergen dan untuk uji validitas diskriminan menggunakan perbandingan akar dari AVE dengan korelasi antar variabel. Nilai AVE konstruk seharusnya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten (Sholihin dan Ratmono, 2013). Hasil WarpPLS 6.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. *Combined loadings and cross-loadings*

	Kualitas Layanan	Aksesibilitas	Kepuasan Masyarakat	Type (a)	SE	P value
X1.1	0.858	-0.028	0.048	Reflect	0.064	<0.001
X1.2	0.870	0.079	0.017	Reflect	0.064	<0.001
X1.3	0.893	-0.057	-0.050	Reflect	0.064	<0.001
X1.4	0.909	-0.001	0.008	Reflect	0.063	<0.001
X1.5	0.713	0.011	-0.032	Reflect	0.068	<0.001
X2.1	-0.172	0.815	-0.065	Reflect	0.065	<0.001
X2.2	-0.018	0.833	-0.108	Reflect	0.064	<0.001
X2.3	0.106	0.857	0.061	Reflect	0.064	<0.001
X2.4	0.075	0.861	0.105	Reflect	0.064	<0.001

Y1	0.049	0.006	0.805	Reflect	0.065	<0.001
Y2	-0.003	0.024	0.823	Reflect	0.065	<0.001
Y3	-0.041	-0.079	0.891	Reflect	0.064	<0.001
Y4	-0.000	0.056	0.816	Reflect	0.065	<0.001

Sumber: Data diolah

Hasil perhitungan WarpPLS 6.0 pada tabel 2 menunjukkan bahwa masing-masing nilai pada cross-loadings factor telah mencapai nilai diatas 0,7 dengan nilai p di bawah 0,001. Dengan demikian kriteria uji validitas konvergen telah terpenuhi.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk memastikan instrumen penelitian yang digunakan dapat menyajikan pengukuran konsep secara konsisten tanpa ada bias. Hasil olah data WarpPLS 6.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Composite reliability	Cronbach's alpha
Kualitas Layanan	0.919	0.887
Aksesibilitas	0.907	0.863
Kepuasan Masyarakat	0.902	0.854

Sumber: Data diolah

Dasar yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah nilai *Composite reliability coefficients* dan *Cronbach's alpha coefficients* diatas 0,7. Hasil pada tabel 3 menunjukkan bahwa instrumen kuesioner dalam penelitian ini telah memenuhi ketentuan uji reliabilitas.

Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

Bagian ini menggambarkan setiap cara diarea model menggunakan analisis jalur. Setiap jalur yang dicoba menunjukkan pengaruh langsung dan berputar dari Kualitas Pelayanan (X1) dan Aksesibilitas (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Dengan mengetahui penting tidaknya setiap jalur tersebut akan menjawab apakah spekulasi yang diajukan diakui atau dibatalkan. Setiap cara yang dicoba mengatasi spekulasi dalam penyelidikan ini. Nilai koefisien jalur dapat ditemukan pada tabel 4.

Tabel 4. Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

	Koefisien Jalur	P Values
Kualitas Pelayanan X1-> Kepuasan Masyarakat Y	0.340	<0.001
Aksesibilitas X2-> Kepuasan Masyarakat Y	0.207	<0.001

Sumber: Data diolah

Pengaruh Kualitas Pelayanan X1 terhadap Kepuasan Masyarakat Y

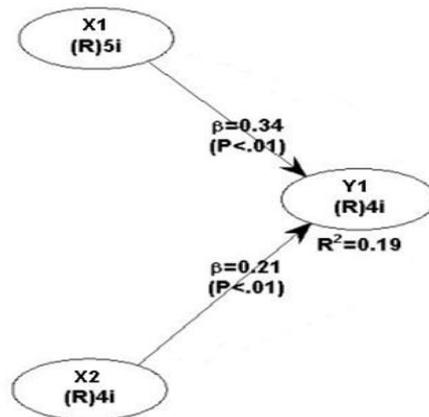
Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai *path coefficient* sebesar 0.340 dengan p-value 0.001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α (0.001 < 0.05), maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengaruh Aksesibilitas X2 terhadap Kepuasan Masyarakat Y

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian variabel Aksesibilitas (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai *path coefficient* sebesar 0.207 dengan p-value 0.001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α (0.001 < 0.05), maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh positif dan signifikan Aksesibilitas (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Model Hipotesis

Pengujian hipotesis didasarkan pada hasil analisis model SEM PLS yang mengandung seluruh variabel pendukung uji hipotesis.



Gambar 1. Model Hipotesis

Pengujian Model Struktural

Pengujian model pengujian dilakukan untuk melihat kesesuaian model yang melekat pada investigasi. Model pemeriksaan yang layak sebenarnya ingin menggambarkan kewajaran hubungan antara faktor-faktor dalam penyelidikan. Pemanfaatan WarpPLS 6.0 telah memberikan hasil komputasi yang menunjukkan standar yang digunakan untuk menentukan model yang tepat.

Rangkuman Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji *Outter model* menunjukkan bahwa model yang dibangun memiliki tingkat validasi dan reliabilitas yang tinggi dengan nilai faktor loadings (*cross-loadings factor*) dan *average variance extracted (AVE)* lebih dari 0,70. Hasil *outter model* juga menunjukkan semua hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan. Rangkuman uji hipotesis disajikan pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Rangkuman Uji Hipotesis

Hipotesis	Koefisien Jalur	P Values	Kesimpulan
H1. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	0.340	<0.001	Diterima
H2. Accescebility berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	0.207	<0.001	Diterima

Hipotesis 1

Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien jalur sebesar 0.340 dan P Value <0.001. Ini berarti bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Nilai koefisien jalur sebesar 0.340 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan dalam kualitas layanan akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 0.340 satuan. P Value yang kurang dari 0.001 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat bersifat signifikan secara statistik.

Hipotesis 2

Accessibility memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien jalur sebesar 0.207 dan P Value kurang dari 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aksesibilitas terhadap berbagai layanan dan fasilitas, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Artinya, kesediaan dan ketersediaan akses terhadap berbagai kebutuhan masyarakat sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pihak terkait untuk terus meningkatkan aksesibilitas dalam berbagai aspek guna meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa dua hipotesis diterima atau memiliki pengaruh yang signifikan yang diuji dalam penelitian ini

Pembahasan

Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hipotesis pertama, hasil pengujian membuktikan koefisien jalur sebesar 0.340 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satuan kualitas layanan akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 0.340. dan P Value yang kurang dari 0.001 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat bersifat signifikan secara statistik. Ini berarti terdapat hubungan positif antara kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas Layanan

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terbukti kebenarannya atau H_1 diterima, Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Indikator-indikator pendukung Kualitas Layanan diantaranya adalah Dispendukcapil mampu untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten. Dispendukcapil memberikan pelayanan publik dilakukan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan publik. Dispendukcapil memberikan jaminan perlindungan kepada pegawainya, sehingga pegawai selalu bersikap sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah publik. Dispendukcapil memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan publik. Dispendukcapil memiliki fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik. Hal ini juga didukung oleh hasil analisis deskriptif yang menyatakan bahwa secara umum responden sangat setuju atau memberikan respon positif terhadap indikator-indikator Kualitas Layanan.

Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hipotesis kedua, hasil pengujian membuktikan koefisien jalur sebesar 0.207 dan P Value kurang dari 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aksesibilitas terhadap berbagai layanan dan fasilitas, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Artinya, kesediaan dan ketersediaan akses terhadap berbagai kebutuhan masyarakat sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pihak terkait untuk terus meningkatkan aksesibilitas dalam berbagai aspek guna meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terbukti kebenarannya atau H_2 diterima, Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan Aksesibilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Indikator-indikator pendukung Aksesibilitas diantaranya adalah jarak menuju Dispendukcapil tidak terlalu jauh. Menurut saya akses menuju Dispendukcapil sangat mudah dicapai, menuju Dispendukcapil dimudahkan dengan banyak alat transportasi, arus lalu-lintas di sekitaran Dispendukcapil cukup padat, akan tetapi terkendali dengan bantuan petugas keamanan. Hal ini juga didukung oleh hasil analisis deskriptif yang menyatakan bahwa secara umum responden setuju atau memberikan respon positif terhadap indikator-indikator Aksesibilitas.

4. Kesimpulan

1. Hasil pengujian membuktikan koefisien jalur sebesar 0.340 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satuan kualitas layanan akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 0.340. dan P Value yang kurang dari 0.001 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat bersifat signifikan secara statistik. Ini berarti terdapat hubungan positif antara kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan dengan tingkat kepuasan masyarakat.
2. Hasil pengujian membuktikan koefisien jalur sebesar 0.207 dan P Value kurang dari 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aksesibilitas terhadap berbagai layanan dan fasilitas, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Artinya, kesediaan dan ketersediaan akses terhadap berbagai kebutuhan masyarakat sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pihak terkait untuk terus meningkatkan aksesibilitas dalam berbagai aspek guna meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Referensi

- A, Taufiqurokhman dan Satispi, E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. UMJ PRESS.
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Atmaja Jaka 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica* Vol.2, No. 1, April 2018.
- Chen, Yu Shan dan Ching H Chang. 2012. Enhance Green Purchase Intentions: The Role of Green Perceived Value, Green Perceived Risk, and Green Trust. *Journal Management Decision*. Volume 50 Nomor 2 Tahun 2012. 0025- 1747
- Creswell, John W. 2017. Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Yogya: Pustaka Pelajar
- Hair, Joseph E, Jr et al. 2014. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). SAGE Publications, Inc. California. USA.

- Hamsia, Maradita F, Rusni A.2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Perumda Air Minum Batulanteh Cabang Sumbawa. *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol. 3, No. 2.
- Hashem (2015). The Impact Of Quality Of Services In The Car Rental Companies On Customer Satisfaction. *Journal of International Scientific Publications Economy & Business* ISSN 1314-7242, Volume 9.
- Horsu, Emmanuel Nondzor, and Solomon Tawiah Yeboah, Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Minicab Taxi Services in Cape Coast, Ghana", *International Journal of Economics, Commerce and Management*, III.5 (2015), 1451–64 <http://ijecm.co.uk/wpcontent/uploads/2015/05/3595.pdf>
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Normasari, s. (2013). "Pengaruh Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survey pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelagi Malang). *Jurnal administrasi bisnis* vol 6 no 1.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* Routledge.
- Prajalani, Y N. H., & Himawanto, D. A. (2017). Aksesibilitas Bagi Anak Berkebutuhan Khusus di SLB Negeri Sukoharjo. *Indonesian Journal of Disability Studies (IJDS)*, 04 (02): 87-95.
- Rahhal (2015). The Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Services. *International Journal of Business and Management Invention* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X, Volume 4 Issue 5, May. 2015, PP-81-89.
- Sefaji, Ghavi Yuda., Soedwihajono., dan Nurhadi, Kuswanto. 2018. Kesiapan Aksesibilitas Stasiun Solo Balapan dalam Melayani Trayek Kereta Api Penghubung Bandara Adi Soemarmo dan Kota Surakarta. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Perencanaan Partisipatif*. 13(1), 51-54.
- Sholihin, Mahfud, and Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS Dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Stantia, Yesi Agustin. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada di Cv. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung. *Jurnal Manajemen*. Vol. 2, No. 3: 1-12.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono.(2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Titik Wijayanti, 2017, *Marketing Plan dalam Bisnis*, PT Gramedia, Jakarta
- Tjiptono dan Chandra. (2018). *Strategi Pemasaran*, Andi
- Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2017 *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.