AT-THARIQAH: Jurnal Ekonomi ISSN (e) : 2809-0578
Volume: 6 Nomor 2 November 2026 Hal. 94-107

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong

Hasnawati[1,*], Bambang Sunatar[2]
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sorong[1,2]
Email: asna09@gmail.com[1], bambangsunatar1980@gmail.com[2]
Koresponden*

Diterima : 2025-11-06 Direvisi : 2026-10-12 Disetujui : 2026-11-06

Abstract

This study aims to determine and analyze the influence of service quality and transparency on public satisfaction at the Sorong City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). Frequent public service issues, such as long queues, service delays, and a lack of information transparency, underlie the importance of this study. The research method used was quantitative with an associative approach. The sample size was 100 respondents from the public who had received population administration services. Data were obtained through a questionnaire with a five-point Likert scale and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25. The results showed that service quality had a significant negative effect on public satisfaction (t-test -2.408 > t-table 1.984; sig. 0.018 < 0.05), while transparency had a significant positive effect (t-test 7.742 > t-table 1.984; sig. 0.000 < 0.05). Simultaneously, service quality and transparency significantly influenced public satisfaction (F-test 34.195 > F-table 2.70; sig. 0.000 < 0.05). These results confirm that high-quality and transparent public services can increase public trust and satisfaction with government institutions.

Keywords*: Service Quality, Transparency, Public Satisfaction.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Sorong. Permasalahan pelayanan publik yang sering muncul seperti antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta kurangnya keterbukaan informasi menjadi dasar pentingnya penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Jumlah sampel sebanyak 100 responden masyarakat

yang telah mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (thitung -2,408 > ttabel 1,984; sig. 0,018 < 0,05), sedangkan transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (thitung 7,742 > ttabel 1,984; sig. 0,000 < 0,05). Secara simultan, kualitas pelayanan dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Fhitung 34,195 > Ftabel 2,70; *sig*. 0,000 < 0,05). Hasil ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan.
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transparansi, Kepuasan Masyarakat.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik yang baik menjadi ukuran utama keberhasilan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Menurut Hafis Aldani *et al*. (2020), pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat. Apabila kualitas pelayanan buruk, masyarakat akan kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Mokoginta e*t al*. (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan komitmen pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.

Selain kualitas pelayanan, aspek transparansi juga menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi, baik mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, maupun biaya yang harus dikeluarkan. Putri Salma *et al*. (2023) menegaskan bahwa transparansi merupakan prinsip fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Keterbukaan informasi publik menciptakan rasa kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat serta mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang. Sebaliknya, kurangnya transparansi sering kali

menimbulkan kekecewaan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Sorong sebagai lembaga penyelenggara administrasi publik memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan pelayanan, antrean panjang, serta kurangnya kejelasan informasi terkait prosedur pembuatan dokumen. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan transparansi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Sorong. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih profesional, transparan, dan akuntabel.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara kualitas pelayanan dan transparansi terhadap kepuasan masyarakat secara objektif melalui pengukuran angka dan analisis statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Sorong yang telah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) selama tahun 2024, dengan jumlah populasi sebanyak 3.500 orang berdasarkan data layanan e-KTP Disdukcapil Kota Sorong. Sampel diambil menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun dan telah melakukan pelayanan e-KTP minimal satu kali di Disdukcapil Kota Sorong (Abdullah, 2015).

Metode pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu: Observasi, digunakan untuk melihat secara langsung proses pelayanan di lapangan, termasuk kecepatan, ketepatan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Kuesioner, dibagikan kepada responden menggunakan skala Likert empat poin (1 = sangat tidak setuju hingga 4 =

sangat setuju) untuk mengukur persepsi terhadap kualitas pelayanan, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Dokumentasi, digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti profil instansi, laporan kinerja, data jumlah pelayanan, serta arsip dan foto kegiatan (Hardani, 2020).

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Kualitas pelayanan (X_1) diukur menggunakan lima dimensi menurut Parasuraman dalam Kotler & Keller (2016), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Transparansi (X_2) diukur melalui indikator keterbukaan informasi, kemudahan akses, dan kejelasan prosedur pelayanan (Putri Salma et al., 2023). Kepuasan masyarakat (Y) diukur melalui dimensi kecepatan pelayanan, kemudahan proses, serta kesesuaian hasil pelayanan dengan harapan masyarakat (Usman Moontin et al., 2022).

Sebelum kuesioner disebarkan, dilakukan uji validitas untuk memastikan setiap item pertanyaan mampu mengukur indikator variabel yang dimaksud. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki nilai *r hitung* > *r tabel* (0,196), sehingga dinyatakan valid. Sementara uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha, dan hasil menunjukkan nilai $\alpha > 0{,}70$, yang berarti seluruh instrumen reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2019). Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 27. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, dilakukan terlebih dahulu uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi.

Adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

H_1: Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong.

Pengaruh Transparansi (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

H_2: Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Transparansi (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

H_3: Kualitas pelayanan dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong.

Pembahasan

Deskripsi Jawaban Responden

Analisis data deskripsi digunakan untuk mengambarkan kondisi jawaban yang diperoleh dari responden untuk masing-masing variabel.

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	STS	TS	S	SS	Jumlah	Jumlah Responden
X1.p1	9	22	53	16	100	100
X1.p2	7	35	48	10	100	
X1.P3	8	32	48	12	100	
X1.p4	5	16	62	17	100	
X1.p5	2	13	56	29	100	
X1.p6	4	18	59	19	100	
X1.p7	2	11	73	14	100	
X1.P8	1	10	66	23	100	
X1.p9	3	13	69	15	100	
X1.p10	3	12	63	22	100	

(sumber: Data Primer 2025)

Variabel Transparansi (X2)

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Transparansi

Indikator	STS	TS	S	SS	Jumlah	Jumlah Responden
X2.p1	3	15	63	19	100	100
X2.p2	3	8	64	25	100	
X2.P3	6	28	54	12	100	
X2.p4	6	17	67	10	100	
X2.p5	6	17	60	17	100	
X2.p6	1	9	73	17	100	
X2.p7	4	11	72	13	100	
X2.P8	2	14	64	20	100	
X2.p9	7	23	55	15	100	
X2.p10	4	10	71	15	100	
X2.p11	2	13	63	22	100	
X2.p12	10	66	24	0	100	

(Sumber: Data Primer 2025)

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat

Indikator	STS	TS	S	SS	Jumlah	Jumlah Responden
Y.p1	0	16	59	25	100	100
Y.p2	3	11	63	23	100	
Y.P3	6	25	54	15	100	
Y.p4	1	10	66	23	100	
Y.p5	2	10	66	22	100	
Y.p6	1	10	73	16	100	
Y.p7	2	13	71	14	100	
Y.P8	1	17	60	22	100	
Y.p9	0	9	63	28	100	
Y.p10	1	8	62	29	100	

(*Sumber: Data Primer 2025*

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji Validitas dan Reabilitas

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Indikator kualitas pelayanan (X1)	R_{hitung}	r_{Tabel}	Keterangan
P1	0,613	0,165	VALID
P2	0,557	0,165	VALID
P3	0,496	0,165	VALID
P4	0,618	0,165	VALID
P5	0,534	0,165	VALID
P6	0,576	0,165	VALID
P7	0,501	0,165	VALID
P8	0,482	0,165	VALID
P9	0,528	0,165	VALID
P10	0,521	0,165	VALID

(Sumber: Data Primer, diolah 2025)

Hasil Uji Validitas Transparansi (X2)

Indikator Transparansi (X2)	R_{hitung}	r_{Tabel}	Keterangan
P1	0,478	0,165	VALID
P2	0,461	0,165	VALID
P3	0,471	0,165	VALID
P4	0,567	0,165	VALID
P5	0,676	0,165	VALID
P6	0,462	0,165	VALID
P7	0,575	0,165	VALID
P8	0,527	0,165	VALID
P9	0,512	0,165	VALID
P10	0,538	0,165	VALID
P11	0,575	0,165	VALID
P12	0,471	0,165	VALID

(Sumber: Data Primer 2025)

Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)	R_{hitung}	r_{Tabel}	Keterangan
P1	0,500	0,1654	VALID
P2	0,585	0,1654	VALID
P3	0,653	0,1654	VALID
P4	0,484	0,1654	VALID
P5	0,508	0,1654	VALID
P6	0,467	0,1654	VALID
P7	0,611	0,1654	VALID
P8	0,490	0,1654	VALID
P9	0,441	0,1654	VALID

P10	0,442	0,1654	VALID

(sumber: Data Primer 2025)

Uji Reabilitas

Hail Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	13

Sumber: Data Primer Primer 2025)

Berdasarkan tabel 3.4 hail uji reabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach*, menunjukkan bahwa hasil nilai *Cronbach's alpha* > 0,6 yaitu 0,772 > 0,6. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap item pernyataan variabel pengetahuan yang diajukan mampu memperoleh data yang konsisten sehingga dapat dinyatakan reabel.

Hasil Uji Reabilitas Transparansi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	12

(Sumber: Data Primer 2025)

Berdasarkan tabel 3.4 hail uji reabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach*, menunjukkan bahwa hasil nilai *Cronbach's alpha* > 0,6 yaitu 0,762 > 0,6. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap item pernyataan variabel pengetahuan yang diajukan mampu memperoleh data yang konsisten sehingga dapat dinyatakan reabel.

Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	10

(Sumber: Data Primer 2025)

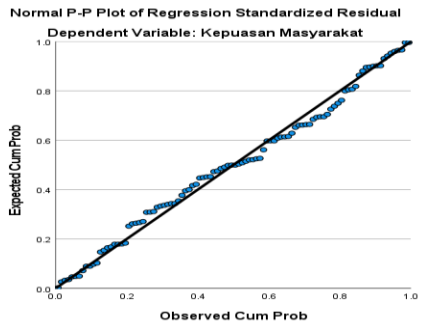
Berdasarkan tabel 3.4 hail uji reabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach*, menunjukkan bahwa hasil nilai *Cronbach's alpha* > 0,6 yaitu 0,701 > 0,6. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap item pernyataan variabel pengetahuan yang diajukan mampu memperoleh data yang konsisten sehingga dapat dinyatakan reabel.

Uji Asumsi Klasik

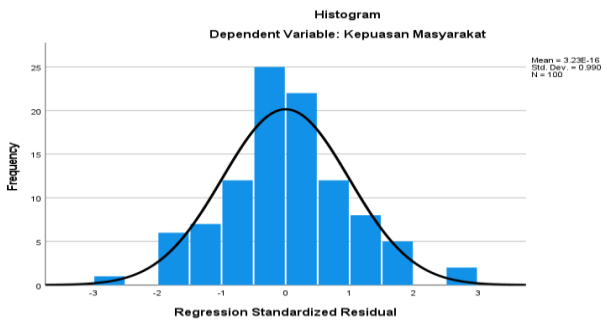
1. Uji Normalitas

Pembuktian uji normalitas dapat dilihat dengan memperhatikan grafik histogram maupun normal p-plot. Data dikatakan normal bila titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas Variabel penelitian



Grafik P-Plot Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian



Kedua grafik ini tidak menunjukkan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi Normalitas. Dimana pada grafik histogram sebaran mengikuti kurva normal dan pada grafik P-Plot sebaran data mengikuti arah diagonal. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi syarat untuk mejadi model regresi yang baik karena distribusi data normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Bila nilai *Tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinieritas.

Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

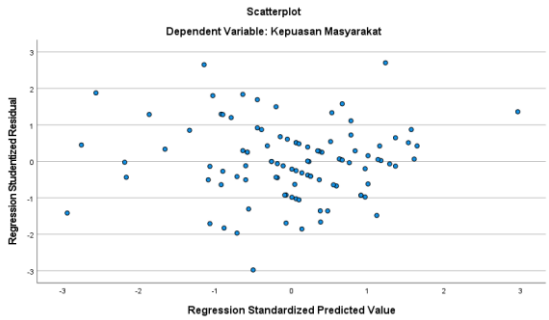
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.482	2.437		5.122	.000		
	Kualitas Pelayanan	.078	.074	.109	1.062	.291	.600	1.667
	Transparansi	.425	.080	.546	5.315	.000	.600	1.667

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini ditemukan dengan melihat grafik *scotter plot*, yaitu apabila titik-titik yang dihasilkan membentuk suatu pola, hal ini menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Sedangkan pola menyebar atau tidak beraturan diatas atau dibawah angka Nol, maka hal ini mengidentifikasikan tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas



Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan antara beberapa variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). adapun regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan transparansi terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	15.839	2.356		6.722	.000
	Kualitas pelayanan	-.163	.068	-.236	-2.408	.018
	Transparansi	.590	.076	.759	7.742	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_masyarakat

Hasil persamaan linear berganda diatas dapat dilihat dilihat bahwa:

1. Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 15,839 maka dapat diartikan jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai 15,839
2. Nilai koefisien regresi linear berganda X1 bernilai negative sebesar -0,163 maka dapat diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat maka variabel Y akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
3. Nilai koefisien regresi linear berganda X2 bernilai positif sebesar 0,590 maka dapat diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat maka variabel Y akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji Parsial (Uji T)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	15.839	2.356		6.722	.000
	Kualitas Pelayanan	-.163	.068	-.236	-2.408	.018
	Transparansi	.590	.076	.759	7.742	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_masyarakat

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebagai berikut:

a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
Pada tabel diatas dapat diketahui nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ (-2,408 > 1,984) dan nilai signifikan sebesar 0,018 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H1 kualitas pelayanan ditolak. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap variabel kepuasan masyarakat

b. Pengaruh transparansi terhadap kepuasan masyarakat
Pada tabel diatas dapat diketahui nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ (7,742 > 1,984) dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 transparansi diterima. Artinya variabel transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	446.106	2	223.053	34.195	.000[b]
	Residual	632.734	97	6.523		
	Total	1078.840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_masyarakat
b. Predictors: (Constant), Transparansi, Kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansinya pada variabel kualitas pelayanan dan transparansi terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan F_{hitng} 34,195 > F_{tabel} 2,70. Hasil ini membuktikan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas pelayanan (X1) dan transparansi (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

3. Koefisien Determinasi (R2)

Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.621[a]	.386	.373	2.61411

a. Predictors: (Constant), Transparansi, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas nilai koefisien R square (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,386 atau 38,6%. Jadi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan transparansi sebesar 0,386 atau 38,6% sedangkan sisanya 61,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Sorong dengan nilai *thitung* -2,408 > *ttabel* 1,984 dan signifikansi 0,018 < 0,05. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, terutama pada aspek fasilitas fisik dan kecepatan pelayanan. Kekurangan pada penyediaan sarana seperti kursi, meja, dan blangko e-KTP turut menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Umi Nadia Kartika (2023) di Disdukcapil Kota Gorontalo yang menunjukkan pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, variabel transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai *thitung* 7,742 > *ttabel* 1,984 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya, semakin tinggi keterbukaan informasi pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Transparansi yang baik meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat akuntabilitas pelayanan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai *Fhitung* 34,195 > *Ftabel* 2,70 dan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan keterbukaan dan profesionalitas layanan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, terutama dalam aspek ketersediaan fasilitas dan ketepatan waktu pelayanan. Sementara itu, variabel transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang berarti semakin terbuka dan mudah diakses informasi pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Disdukcapil Kota Sorong.

Sebagai tindak lanjut, Disdukcapil Kota Sorong disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki sarana dan prasarana, memastikan ketersediaan blangko, serta meningkatkan ketepatan waktu pelayanan agar masyarakat merasa lebih puas. Masyarakat juga diharapkan berperan aktif memberikan masukan yang membangun untuk perbaikan layanan ke depan. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian serupa dengan menambahkan variabel lain seperti akuntabilitas, profesionalisme, atau digitalisasi layanan agar hasilnya lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

Aldani, H., et al. (2020). Pelayanan Publik dalam Pemerintahan Daerah. Jakarta: Rajawali Press.

Mokoginta, D., et al. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 45–56.

Putri Salma, R., et al. (2023). Transparansi dalam Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8(2), 100–115.

Suryantoro, D., & Kusdyana, R. (2020). Konsep Dasar Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.

Usman Moontin, et al. (2022). Pengaruh Transparansi terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Sosial Humaniora, 9(3), 212–224.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Wardani, S., & Purnama Sari, R. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Jurnal Manajemen Publik, 5(1), 55–67.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Hardani, H., et al. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Deepublish.

Franciscus Xaverius Wibiksana. (2022). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepuasan Publik. Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 34–47.