

Studi Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo

Puspa Renggani¹, Umniyah Rihadatul Aisy², Rara Sri Surayni³

¹²³ Demografi dan Pencatatan Sipil, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret

ARTICLE INFO

Keywords: *analisis regresi linear sederhana, kepuasan, sarana dan prasarana*

Article history

Submitted: 31-12-2024

Accepted: 03-04-2025

Revised: 26-05-2025

Available online: 01-06-2025

Published regularly:

June 2025

*Corresponding Author

Email adress:

umniyahrihadatulaisy@staff.uns.ac.id

ABSTRACT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo berperan penting dalam menyediakan dokumen kependudukan. Sebagai bagian dari pelayanan publik yang vital, keberadaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi suatu kebutuhan. Meskipun demikian, pelayanan ini masih sering dikeluhkan masyarakat selaku pengguna sarana dan prasana tersebut. Riset ini bertujuan mengidentifikasi pengaruh sarana serta prasarana terhadap kepuasan masyarakat dengan riset survei beserta pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian dipilih secara incidental. Sedangkan, dalam pendekatan kuantitatifnya memanfaatkan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik yaitu uji normalitas serta Analisis Regresi Linear Sederhana menggunakan aplikasi SPSS. Hasil riset menunjukkan bahwa berdasarkan uji t, nilai signifikansi (Sig.) yang diperoleh adalah 0,000, yang lebih kecil dari alpha 0,1. Sehingga, sarana serta prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 22,5%, sedangkan sisanya 77,5% dipengaruhi faktor lain. Riset ini menekankan pentingnya memperbaiki sarana serta prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

How to Cite: Renggani, P., Aisy, U. R., & Surayni, R. S. (2025). Studi Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Dukcapil Kabupaten Sukoharjo. *EVOKASI: Jurnal Kajian Administrasi dan Sosial Terapan*, 4(1), 13-26. DOI: <http://doi.org/10.20961/evokasi.v4i1.2021>

INTRODUCTION

Pemerintah secara umum dapat diartikan sebagai sebuah organisasi atau lembaga terkait yang mendapatkan legitimasi melalui rakyat guna menjalankan kewenangan tertinggi dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan sebagian negara. Elemen utama melalui pemerintahan ialah keberadaan lembaga atau organisasi terkait memiliki kewenangan sah yang diberikan oleh rakyat melalui proses pemilu. Kewenangan ini didukung oleh perangkat negara terkait fungsi sebagai sarana guna menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Fungsi pemerintahan meliputi tiga aspek utama, ialah fungsi legislatif, eksekutif, serta yudikatif, terkait pelaksanaannya diatur oleh ketentuan UU (Maulidiah, 2014:1). Pemerintah daerah terkait otonomi luas diberi kebebasan guna mengatur serta mengelola kepentingan masyarakatnya beserta tujuan memperbaiki standar layanan publik secara berkelanjutan.



Tugas ini menjadi semakin kompleks seiring meningkatnya kesadaran publik tentang kewenangan mereka atas pelayanan, serta pemerintah memiliki kewajiban guna memenuhi kepentingan dasar. Masyarakat tidak hanya berfokus pada efisiensi layanan, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan diberikan secara adil, merata, serta tidak memandang latar belakang publik, sehingga tercipta sistem pelayanan yang demokratis (Ramdhani, 2015:1). Pada hal ini, pemerintah memiliki peranan berdampak pemerintah wajib menyediakan pelayanan publik berkualitas guna memenuhi kepentingan publik sesuai amanat peraturan UU (Yayat, 2017:56).

Sabaruddin (2015:11), pelayanan publik ialah sebagian hasil kerja organisasi/institusi terkait memenuhi kepentingan masyarakat melalui penyediaan jasa serta barang sesuai harapan mereka. Pelayanan ini harus diselenggarakan secara transparan, efisien, efektif, serta tanpa diskriminasi, maka dapat memperbaiki kepuasan publik melalui pelayanan berkualitas, pelayanan yang selaras sesuai ekspektasi publik. Pada menjalankan pemerintahan yang luas serta kompleks, Zulkifli (2020:69) menjelaskan bahwa pemerintah, termasuk pemerintah daerah, mengoperasikan birokrasi sebagai alat utama guna melaksanakan pelayanan publik. Birokrasi ini menjadi penggerak utama pada penyediaan layanan publik yang mencakup berbagai aspek kehidupan sosial serta politik membutuhkan pelayanan publik yang efektif dan melekat pada masing-masing insan sepanjang hidupnya—mulai dari lahir, masa anak-anak, dewasa, hingga usia lanjut, serta bahkan sesudah meninggal dunia.

Pelayanan ini diperlukan pada masing-masing tahap kehidupan sebagai bagian integral melalui sistem kehidupan sosial serta kenegaraan. Said (2021:111-112) menyatakan bahwa memberikan pelayanan terkait standar ialah kewajiban utama birokrasi pemerintahan. Guna mencapai pelayanan yang optimal, profesional, serta akuntabel, diperlukan aparatur birokrasi yang kompeten. Aparatur tersebut harus mampu memahami serta merumuskan strategi pelayanan berdasarkan kepentingan publik. Beserta peran pentingnya, aparatur birokrasi menjadi ujung tombak keberhasilan pada memberikan pelayanan publik di instansi pemerintahan, karena langsung berinteraksi dengan publik sebagai penerima layanan. Seiring masyarakat semakin menuntut pelayanan terkait kualitas, pemerintah diharapkan mampu menyediakan pelayanan yang unggul. Dukungan sarana serta prasarana yang memadai sangat penting, karena keduanya sangat berpengaruh terhadap kepuasan publik. Noris et al. (2022:60) menegaskan bahwa sarana serta prasarana yang baik memperbaiki efisiensi kinerja pegawai berkualitas, sehingga menciptakan kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan.

Elemen sarana prasarana penting demi masing-masing instansi guna mencapai tujuan mereka. Salam & Rosy (2022:378) mendefinisikan sarana sebagai elemen pendukung terkait fungsi pada balik layar guna membantu koordinasi serta pelaksanaan tugas. Sementara itu, prasarana merujuk pada sebagian kemungkinan terlaksananya kegiatan operasional. Tanpa keberadaan sarana serta prasarana yang memadai, tujuan sebuah instansi tidak akan tercapai secara maksimal. Ketika tujuan sebagian instansi tercapai, publik cenderung merasa puas. Tingkat kepuasan ini dapat diukur melalui standar barang serta jasa terkait diterima serta manfaat yang dirasakan. Prayogo et al. pada Salam & Rosy (2022:380) menambahkan bahwa kepuasan publik ditentukan oleh kesenjangan antara harapan serta hasil nyata sesudah memanfaatkan layanan tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sukoharjo bertugas menyediakan dokumen kependudukan seperti KTP, KK dan Akta Kelahiran, keberadaan sarana serta prasarana yang memadai menjadi kebutuhan penting. Sarana seperti alat teknologi informasi, ruang tunggu terkait kenyamanan, hingga prasarana genset, serta prasarana berupa lahan parkir serta aksesibilitas fisik, menjadi penunjang utama keberhasilan pelayanan.

Namun, pada pelaksanaannya, publik masih kerap mengeluhkan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo yang mendapatkan rating sebesar 4,0 dari masyarakat. Selain rating, publik juga menuliskan ulasan yang bisa menjadi masukan Dinas kedepannya. Peneliti mengambil beberapa keluhan melalui masyarakat terkait prasarana serta sarana Dinas Kependudukan Kabupaten Sukoharjo. Terdapat beberapa masalah yang dikeluhkan berdasarkan fakta ulasan masyarakat melalui platform seperti Google Review disajikan pada gambar berikut :



Gambar 1. Ulasan Google Review

Berdasarkan Gambar 1 maka permasalahan yang dikeluhkan ialah:

1. Informasi pelayanan yang tidak konsisten

Publik sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait persyaratan dokumen. Misalnya, pada pengajuan KTP-el, publik hanya diminta membawa fotokopi Kartu Keluarga, tetapi kemudian diharuskan membawa dokumen tambahan seperti Akta Kelahiran. Ketidakkonsistenan ini mengakibatkan ketidaknyamanan serta memperpanjang waktu pelayanan.

2. Kondisi ruang pelayanan yang tidak nyaman

Publik mengeluhkan bau rokok pada ruang tunggu yang seharusnya bebas asap rokok. Situasi ini tidak hanya mengganggu kenyamanan, tetapi juga mencerminkan lemahnya pengawasan terhadap kebijakan larangan merokok.

3. Keterbatasan lahan parkir

Beserta meningkatnya jumlah pemohon layanan masing-masing hari, kapasitas lahan parkir pada kantor Disdukcapil tidak memadai. Hal ini menyulitkan publik yang datang beserta kendaraan pribadi serta memperburuk pengalaman mereka pada mengakses layanan.

4. Tidak tersedianya genset saat listrik padam

Saat terjadi pemadaman listrik, pelayanan menjadi terganggu karena banyak sistem yang bergantung pada daya listrik. Akibatnya, proses pelayanan menjadi tertunda, bahkan terhenti, yang menambah kekecewaan publik.

Keluhan ini menunjukkan perlunya peningkatan standar sarana serta prasarana sebagai upaya menciptakan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan masyarakat. Riset ini penting untuk menyelesaikan masalah publik secara efektif sehingga membantu Disdukcapil memperbaiki standar sarana serta prasarana. Dengan memperhatikan kepentingan publik, instansi dapat memperbaiki kepuasan publik sehingga berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan. Riset ini berfokus pada analisis spesifik terhadap pengaruh sarana serta prasarana pada Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo, yang belum banyak dibahas sebelumnya. Selain itu, riset ini memanfaatkan data ulasan langsung melalui publik, memberikan gambaran nyata serta terkini terkait standar pelayanan yang dirasakan.

Studi sebelumnya, seperti yang dilaksanakan oleh Salam & Rosy (2022), menunjukkan bahwa sarana serta prasarana memengaruhi kepuasan masyarakat, meskipun masih terdapat kekurangan pada prasarana tertentu, seperti sarana teknologi informasi serta lahan parkir. Riset ini mengintegrasikan konsep pelayanan publik beserta kepentingan nyata masyarakat berdasarkan data empiris. Identifikasi kekurangan pada hasil riset ini dapat menjadi acuan guna perbaikan layanan disdukcapil.

Tujuan riset ini ialah untuk menganalisa pengaruh antara sarana serta prasarana terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo. Riset ini memberikan kontribusi pada pemahaman yang baik tentang peran sarana serta prasarana dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Riset ini diharapkan menjadi acuan instansi untuk menyusun strategi peningkatan layanan publik, sehingga tercipta pelayanan yang lebih efektif, efisien, serta responsif terhadap kepentingan masyarakat.

METHOD

1. Penelitian Jenis Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan metode survei beserta pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2013:6), survei ialah teknik riset untuk mengumpulkan informasi melalui lingkungan alami (bukan buatan) meskipun peneliti tetap melakukan intervensi pada proses pengumpulan data, seperti menyebarkan kuesioner, melakukan tes, atau wawancara terstruktur. Pada studi ini, instrumen yang digunakan sebagai pengumpulan data ialah kuesioner. Sugiyono (2013:7-8) juga menyatakan bahwa pendekatan ini disebut kuantitatif karena fakta terkait dihasilkan berbentuk angka-angka yang kemudian dianalisis beserta teknik statistik. Riset survei ini bertujuan menganalisis pengaruh variabel X, ialah sarana dan prasarana terhadap variabel Y, ialah tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, yang berlokasi di Jalan Kyai Mawardi No.1, Gabusan, Jombor, Kecamatan Bendosari, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57521. Lokasi ini dipilih oleh peneliti karena berdasarkan Google Review, instansi tersebut mendapati rating sebesar 4,0. Namun, peneliti masih menemukan adanya keluhan melalui masyarakat terkait sarana dan prasarana yang disediakan oleh dinas tersebut.

3. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan data primer sebagai sumber utama. Berdasarkan usulan Sugiyono (2013:137), data primer ialah fakta yang diperoleh secara langsung melalui sumber aslinya oleh pihak yang mengumpulkan data. Fakta ini dikumpulkan melalui masyarakat terkait yang memiliki pengalaman memanfaatkan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, khususnya terkait indikator sarana dan prasarana serta kepuasan masyarakat.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sugiyono (2013:81), populasi ialah keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik serta standar tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk diambil kesimpulan. Pada riset ini, populasi yang dipilih ialah masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang berusia 17 tahun ke atas, beserta total populasi sebanyak 688.853 jiwa. Peneliti memilih populasi ini demi proses penentuan sampel dapat dilaksanakan dengan mudah.

b. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2013:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah bagian dari jumlah masyarakat di Kabupaten Sukoharjo berusia 17 tahun keatas yang bersedia mengisi kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2013:120), *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel tidak diberi peluang/ kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan *sampling incidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel jika dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013:122). Sampel yang cocok dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bersedia mengisi kuesioner penelitian. Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus Slovin dimana rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

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

Berdasarkan rumus diatas, peneliti mendapatkan besaran sarnpel yang diperlukan oleh peneliti ialah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{688.853}{1 + 688.853 (0,1)^2}$$
$$n = 99,98$$

Maka, sampel yang diambil sebanyak 99,98 orang. Guna memudahkan perhitungan dibulatkan menjadi 100 orang.

5. Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2013:38) mendefinisikan parameter riset sebagai segala hal yang dipilih oleh peneliti guna diteliti dengan tujuan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menarik kesimpulan melalui informasi tersebut.

a. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Sugiyono (2013:39) menyatakan bahwa parameter dependen ialah parameter yang dipengaruhi oleh parameter independen. Pada riset ini, parameter terikatnya ialah tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

b. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Parameter independen, Sugiyono (2013:39), ialah parameter yang memengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada parameter dependen. Pada riset ini, parameter bebas yang digunakan ialah sarana dan prasarana. Indikator yang diukur meliputi sarana berupa informasi, alat, tata ruang, serta kondisi fisik.

6. Instrumen Penelitian

a. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2013:102), instrumen riset ialah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena, baik yang berhubungan beserta aspek alamiah maupun sosial, sesuai beserta objek terkait diamati. Pada riset ini, instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Masing-masing parameter dijelaskan secara detail, kemudian diikuti beserta penentuan indikator yang akan diukur, lalu disusun menjadi item-item pernyataan, sebagaimana terlihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Indikator Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel Penelitian	Indikator
Sarana dan Prasarana (X)	Sarana Berupa Informasi
	Sarana Berupa Alat
	Tata Ruang
	Kondisi Fisik
Kepuasan Masyarakat (Y)	Tingkat Kepuasan Masyarakat

b. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Validitas ialah ukuran yang menunjukkan sejauh mana fakta terkait diperoleh sesuai dengan kenyataan pada objek riset serta sesuai dengan fakta yang dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013:267). Sebagian fakta dianggap valid jika tidak terdapat perbedaan antara fakta yang dikumpulkan dengan fakta yang sebenarnya terjadi pada objek riset. Akurasi sebuah indikator dapat diketahui dengan membandingkan skor indeks korelasi (r_{hitung}) dengan skor r_{tabel} . Skor r_{hitung} ini dihitung memanfaatkan rumus tertentu yang sudah ditetapkan (Riduwan, 2014:110).

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r = Korelasi
- X = Skor item
- Y = Skor total
- n = Jumlah responden

Uji validitas memanfaatkan signifikansi 0,1 maka probabilitas r_{hitung} ($P \leq 0,1$) yang artinya item tersebut valid. Perhitungan korelasi (r_{hitung}) dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS.

2) Uji Reliabilitas

Priyono (2008:91) menjelaskan bahwa reliabilitas berhubungan dengan tingkat keandalan sebuah indikator. Informasi terkait disajikan oleh indikator harus tetap konsisten, atau dengan kata lain tidak berubah. Hal ini berarti bahwa jika pengamatan dilaksanakan memanfaatkan instrumentasi yang sama secara berulang, hasilnya diharapkan tetap sama. Arikunto (pada Potoppoy, 2019:59), reliabilitas ialah kemampuan sebuah instrumen yang dipercaya sebagai alat pengumpul data jika instrumen tersebut memenuhi kriteria yang baik. Sebagian parameter dianggap reliabel jika skor Alpha Cronbach's $\geq 0,6$. Sebaliknya, jika skor Alpha Cronbach's $\leq 0,6$, maka parameter tersebut dianggap tidak reliabel.

7. Teknik Pengumpulan Data

Riset ini mengumpulkan data melalui observasi serta penggunaan kuesioner (angket). Sutrisno Hadi (pada Sugiyono, 2013:145), observasi ialah sebagian proses yang melibatkan berbagai aspek biologis serta psikologis, pada mana pengamatan serta daya ingat menjadi dua komponen utamanya. pada sisi lain, kuesioner ialah metode pengumpulan data yang dilaksanakan beserta cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi (Sugiyono, 2013:142). Kuesioner dapat berbentuk pertanyaan atau pernyataan terkait sifatnya tertutup maupun terbuka, serta biasanya disampaikan langsung kepada responden.

Pada riset ini, jenis kuesioner yang digunakan ialah kuesioner tertutup. Format ini memungkinkan responden menjawab lebih cepat, sekaligus mempermudah proses analisis data yang sudah dikumpulkan. Skala Likert digunakan sebagai instrumentasi pada riset ini.

Sugiyono (2013:93), skala Likert dirancang guna mengukur sikap, pandangan, serta persepsi seseorang atau kelompok terhadap sebagian fenomena sosial. Pada skala ini, parameter yang diukur dijabarkan menjadi beberapa indikator, kemudian menjadi dasar pada penyusunan item pernyataan atau pertanyaan untuk analisis kuantitatif. Masing-masing jawaban yang diberikan melalui skala Likert diberi bobot skor tertentu sesuai kategorinya.

- a. Sangat Setuju : skor 5
- b. Setuju : skor 4
- c. Netral : skor 3
- d. Tidak Setuju : skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju : skor 1

8. Teknik Analisis Data

Riset ini memanfaatkan berbagai metode analisis data, seperti uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, serta analisis regresi linear sederhana. Guna mempermudah pengolahan data, digunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Priyono (2008:149), regresi linear ialah metode yang digunakan untuk menguji keterkaitan antara satu parameter terikat dengan satu atau lebih parameter bebas. Pada riset ini, hubungan yang dianalisis melibatkan satu parameter terikat dengan satu parameter bebas, maka diterapkan regresi linear sederhana. Parameter bebas yang digunakan ialah sarana serta prasarana (X), sementara parameter terikatnya ialah kepuasan masyarakat (Y). Persamaan regresi terkait digunakan dapat dituliskan berikut ini:

$$Y = a + bX + e$$

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

a. Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan data yang ada. Menurut Sugiyono (2013:147), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

b. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Menurut Ningsih & Dukalang (2019:47), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan kriteria jika signifikan *Kolmogorov Smirnov* < 0,1 maka data tidak normal, sebaliknya jika signifikan *Kolmogorov Smirnov* > 0,1 maka data normal.

c. Uji Hipotesis

1) Uji *t* Parsial

Uji *t* statistik (*t-Test*) memiliki tujuan untuk menemukan hubungan yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} (Ningsih & Dukalang, 2019:52). Tingkat signifikan alpha adalah 10%, sehingga hipotesis yang terbentuk adalah sebagai berikut:

H_0 = secara parsial variabel sarana dan prasarana tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

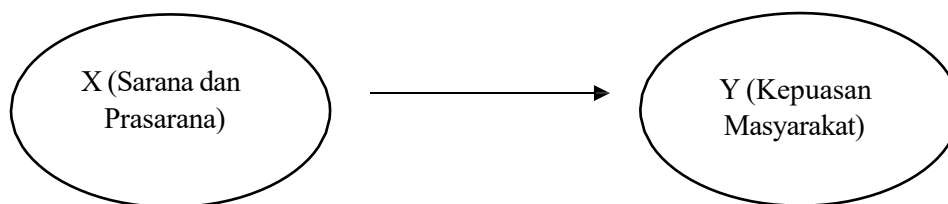
H_1 = secara parsial variabel sarana dan prasarana memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Maka dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikan uji $t > 0,1$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel sarana dan prasarana terhadap variabel kepuasan masyarakat. Kemudian jika nilai signifikan uji $t < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel sarana dan prasarana terhadap variabel kepuasan masyarakat.

2) Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel terikat (Ningsih & Dukalang, 2019:51).

9. Kerangka Berpikir



Gambar 2. Kerangka Berpikir

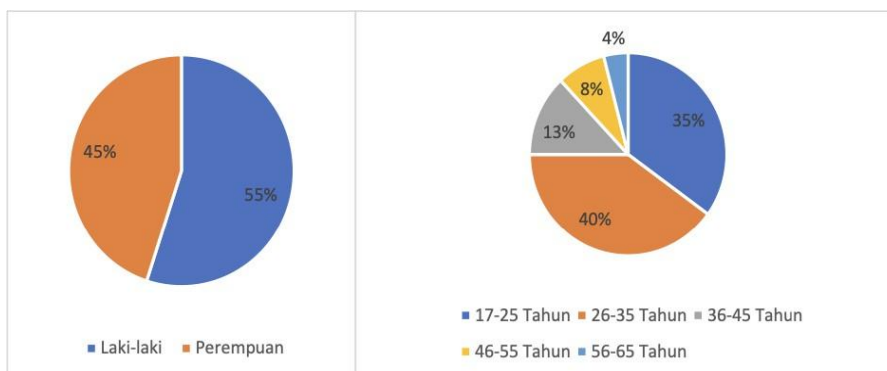
Kualitas sarana dan prasarana yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Untuk mengetahui kualitas sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan kepada masyarakat diperlukan sebuah analisa dengan melakukan pengukuran terhadap dimensi kualitas sarana dan prasarana yang tersedia. Sarana dan prasarana yang diberikan harus dapat dirasakan masyarakat dengan baik.

Dalam melakukan analisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat diolah menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Data yang diperoleh nantinya akan dilakukan pengujian. Langkah pertama menggunakan uji instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Langkah kedua yaitu melakukan uji normalitas. Langkah ketiga yaitu uji *t* dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dari penelitian ini nantinya diambil kesimpulan bahwa sarana dan prasarana memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

RESULTS AND DISCUSSION

Deskripsi Responden

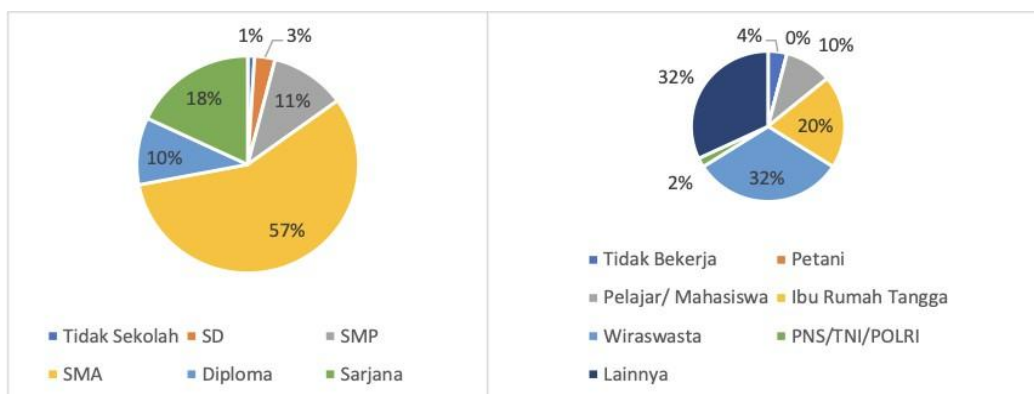
Melalui hasil kuisioner yang disebarkan kepada 100 responden yang memanfaatkan fasilitas sarana serta prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, didapatkan sebaran data responden berdasarkan jenis kelamin serta usia seperti yang tercantum pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Data Jenis Kelamin
(Sumber : Data yang diolah, 2024)

Gambar 4. Data Usia
(Sumber: Data yang diolah, 2024)

Pada gambar 3 diperoleh bahwa dari 100 responden, paling banyak ialah responden perempuan dengan persentase sebesar 55% atau 55 responden. Sedangkan pada gambar 4 diperoleh informasi bahwa responden yang paling banyak ialah responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 40% atau 40 responden. Selain itu, berikut ialah gambaran tingkat pendidikan melalui 100 responden yang disurvei.



Gambar 5. Data Tingkat Pendidikan
(Sumber: Data yang diolah, 2024)

Gambar 6. Data Pekerjaan
(Sumber: Data yang diolah, 2024)



Pada gambar 5 diperoleh informasi bahwa responden yang disurvei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didominasi oleh tingkat pendidikan terakhir ialah SMA sebanyak 57% atau setara dengan 57 responden. Adapun pada gambar 6 terlihat bahwa pekerjaan dari 100 responden yang disurvei, paling banyak ialah wiraswasta serta lainnya yang masing-masing sebanyak 32% atau 32 responden.

Deskripsi Variabel Sarana dan Prasarana (X)

Kuisisioner yang digunakan pada parameter sarana serta prasarana (X) sebagai parameter independent terdiri melalui 4 indikator yaitu sarana berupa informasi, sarana berupa alat, tata ruang, serta kondisi fisik yang terdiri dari 23 item pernyataan memanfaatkan skala likert dengan skor 1 – 5. Dimana skor 1 berarti sangat tidak setuju hingga skor 5 ialah sangat setuju. Melalui keempat indikator tersebut, terdapat skor rata-rata terendah serta skor rata-rata tertinggi berdasarkan hasil jawaban melalui 100 responden. Adapun skor melalui masing-masing indikator berikut ini:

Tabel 2. Skor Variabel Sarana dan Prasarana

Pernyataan	Dimensi	Keterangan					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
X1.1	Frequency	1	3	30	35	31	3.92
X1.2	Frequency	-	3	34	37	26	3.86
X1.3	Frequency	1	2	32	33	32	3.93
X1.4	Frequency	2	2	38	40	18	3.70
X1.5	Frequency	6	4	69	17	4	3.09
X1.6	Frequency	1	3	37	39	20	3.74
RATA-RATA X1							3.71
X2.1	Frequency	-	2	23	42	33	4.06
X2.2	Frequency	2	2	23	47	26	3.93
X2.3	Frequency	-	2	19	51	28	4.05
X2.4	Frequency	1	1	25	51	22	3.92
X2.5	Frequency	-	2	26	49	23	3.93
X2.6	Frequency	-	-	9	43	48	4.39
RATA-RATA X2							4.05
X3.1	Frequency	21	23	28	17	11	2.74
X3.2	Frequency	1	2	54	29	14	3.53
X3.3	Frequency	1	4	59	25	11	3.41
X3.4	Frequency	1	1	70	22	6	3.31
X3.5	Frequency	-	1	24	52	23	3.97
RATA-RATA X3							3.39
X4.1	Frequency	-	-	11	57	32	4.21
X4.2	Frequency	-	-	6	55	39	4.33
X4.3	Frequency	-	1	19	40	40	4.19
X4.4	Frequency	-	1	20	48	31	4.09
X4.5	Frequency	-	3	10	49	38	4.22
RATA-RATA X4							4.21
RATA-RATA VARIABEL SARANA DAN PRASARANA (X)							3.84

Sumber: Data yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2, diperoleh informasi bahwa rata-rata jawaban responden yang paling rendah pada indikator tata ruang ialah sebesar 3.39. Sedangkan rata-rata jawaban responden yang paling tinggi pada indikator kondisi fisik ialah sebesar 4.21.

Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Adapun kuisioner pada parameter kepuasan masyarakat terdapat 1 item pernyataan yang memanfaatkan skala likert dengan skor 1 – 5, dimana skor 1 sebagai jawaban sangat tidak setuju hingga skor 5 ialah sangat setuju. Berikut ialah skor dari kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 3. Skor Variabel Kepuasan Masyarakat

Pernyataan	Keterangan					Rata-rata
	STS	TS	N	S	SS	
Y	-	-	15	54	31	4.16

Sumber: Data yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 3 ialah skor tingkat kepuasan masyarakat diperoleh rata-rata jawaban 100 responden sebesar 4.16. Dimana sebanyak 54 responden menjawab setuju terkait kepuasan akan sarana serta prasarana yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

Pengujian Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas ialah uji yang digunakan untuk mengukur kelayakan kuisioner riset dengan memanfaatkan metode *Pearson Correlation*. Layak atau valid tidaknya kuisioner riset dilaksanakan dengan membandingkan skor korelasi (r_{hitung}) beserta skor r_{tabel} . Berikut ialah hasil uji validitas masing-masing item pernyataan sarana serta prasarana maupun kepuasan masyarakat.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil	Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil			
Sarana dan Prasarana	X1.1	0.430	0.165	Valid	Sarana dan Prasarana	X3.1	0.432	0.165	Valid			
	X1.2	0.210		Valid		X3.2	0.583		Valid			
	X1.3	0.431		Valid		X3.3	0.525		Valid			
	X1.4	0.421		Valid		X3.4	0.423		Valid			
	X1.5	0.285		Valid		X3.5	0.454		Valid			
	X1.6	0.438		Valid		X4.1	0.573		Valid			
	X2.1	0.610		Valid		X4.2	0.577		Valid			
	X2.2	0.572		Valid		X4.3	0.599		Valid			
	X2.3	0.689		Valid		X4.4	0.553		Valid			
	X2.4	0.604		Valid		X4.5	0.551		Valid			
	X2.5	0.618		Valid								
	X2.6	0.594		Valid								
Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil								
Kepuasan Masyarakat	Y	0.474	0.165	Valid								

Sumber: Data yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa item pernyataan parameter sarana serta prasarana maupun kepuasan masyarakat memiliki skor korelasi > 0.165 , yang berarti keseluruhan item kuisioner valid digunakan sebagai item pernyataan pada riset.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas ialah uji yang digunakan untuk mengukur keandalan kuisioner pada riset. Kuisioner pada riset dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan oleh responden ialah konsisten. Dimana kuisioner dikatakan reliabel ketika skor *Alpha Cronbach* ≥ 0.6 . Adapun hasil melalui uji reliabilitas kedua parameter berikut ini.



Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Standar Reliabel	Keterangan
Sarana Prasarana dan Kepuasan Masyarakat	0.859	0.6	Reliabel

Sumber: Data yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan skor *Alpha Cronbach* kedua parameter > 0.6, maka dapat dikatakan masing-masing parameter ialah reliabel.

Analisis Data

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji skor residual model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji yang digunakan ialah uji *Kolmogorov Smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan berikut ini:

1. Jika skor sig. < 0.1, maka skor residual tidak berdistribusi normal
2. Jika skor sig. > 0.1, maka skor residual berdistribusi normal

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Residual	<i>Test Statistics</i>	Nilai sig.	α	Keterangan
Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat	0.081	0.109	0.1	Normal

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2024

Melalui tabel 6 diperoleh informasi bahwa skor sig. ialah 0.109 yang menunjukkan skor sig. > 0.1, maka dapat dikatakan bahwa residual berdistribusi normal.

b. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sarana serta prasarana terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Adapun tingkat kepercayaan yang digunakan pada analisis regresi ini ialah 90% atau tingkat signifikansi 0.1.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	B	<i>t</i>	Sig.
Constant	1.111	1.932	0.056
X	0.036	5.331	0.000

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 7 diperoleh persamaan regresi linier sederhana berikut ini:

$$Y = 1.111 + 0.036X$$

Koefisien pada persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa untuk nilai konstans sebesar 1.111 yaitu apabila variabel sarana dan prasarana bernilai nol atau tetap maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1.111. Sedangkan untuk nilai koefisien variabel X atau variabel sarana dan prasarana sebesar 0.036 yaitu apabila variabel sarana dan prasarana meningkat satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1.146, sedangkan ketika variabel konstannya tetap maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.036 atau 3.6%. 24



c. Uji *t* (Uji Parsial)

Uji *t* digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh signifikansi antara variabel independen yang dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 90% atau signifikansi sebesar 10% dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Variabel sarana dan prasarana tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo

H_1 : Variabel sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji *t* yaitu:

1. Apabila nilai sig. > 0.1, maka H_0 diterima yang artinya tidak ada pengaruh antara sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat.
2. Apabila nilai sig. < 0.1, maka H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 8. Hasil Uji *t*

Model	<i>t</i>	Sig.
Constant	1.932	0.056
X	5.331	0.000

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 8, diperoleh bahwa hasil nilai signifikansi variabel sarana dan prasarana yaitu sebesar 0.000. Dimana nilai signifikansi tersebut menunjukkan bahwa nilai sig. < 0.1 yang artinya berhasil menolak H_0 . Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil olah data menggunakan SPSS terkait koefisien determinasi

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
0.474	0.225	0.217

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2024

Pada tabel 9 diperoleh nilai *R* sebesar 0.474 yang menunjukkan besar hubungan antara sarana prasarana dan kepuasan masyarakat. Dimana nilai tersebut dapat dikatakan mempunyai hubungan yang cukup erat. Selain itu, diperoleh juga nilai *R Square* sebesar 0.225 yang menunjukkan bahwa variabel sarana dan prasarana memengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sebesar 22.5%, sedangkan 77.5% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak masuk dalam variabel penelitian.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis regresi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel sarana dan prasarana terhadap variabel kepuasan masyarakat yang dibuktikan dengan uji t, dimana diperoleh nilai sig. sebesar $0.000 < 0.1$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Apabila dilakukan upaya peningkatan dari segi kualitas sarana dan prasarana, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

BIBLIOGRAPHY

- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana serta Standar Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Publik. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 57 Administrasi Serta Pelayanan Publik, 9(3), 377–391.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linear Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53.
- Said, S. J. (2021). Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Nomor Tanda Bermotor Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) pada Kantor Samsat Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2.
- Wildan Noris, H., Suharto, & Suhada, B. (2022). Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Serta Standar Pelayanan SKCK Terhadap Kepuasan Publik pada Polres Lampung Tengah. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 3(1), 53–64.
- Yayat, R. (2017). Standar Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan pada Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Zulkifli. (2020). Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Pemerintah Daerah serta Implikasinya pada Standar Pelayanan Publik pada Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1), 68–89.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik; Dilengkapi beserta Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Priyono. (2008). *Metode Riset Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Ramdhani, V. D. (2015). *Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi pada Pelayanan Publik; Teori, Konsep serta Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode Riset Kuantitatif Serta Kualitatif Serta R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

