

**THE EFFECT OF POLICY IMPLEMENTATION ON PUBLIC SATISFACTION
THROUGH SERVICE QUALITY AS AN INTERVENING VARIABLE IN THE
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF PENAJAM PASER
UTARA REGENCY**

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT MELALUI KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

Dina Ryanti¹, Edy Wahyudi², Panca Oktawirani³

Program Studi Ilmu Administrasi, Universitas Jember^{1,2,3}

dinaryanti696@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of policy implementation on public satisfaction, both directly and indirectly through service quality as an intervening variable, in population administration services in Penajam Paser Utara Regency. The study is motivated by the importance of improving public service quality, particularly in regions supporting the development of Indonesia's New Capital City (IKN), which are experiencing significant development dynamics and demographic changes. This research employs a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to users of population administration services. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that policy implementation has a significant effect on service quality, policy implementation has a significant effect on public satisfaction, and service quality has a significant effect on public satisfaction. Furthermore, the indirect effect analysis demonstrates that service quality significantly and strongly mediates the relationship between policy implementation and public satisfaction. These findings suggest that effective policy implementation will be more successful in increasing public satisfaction when accompanied by improvements in service quality.

Keywords: Policy Implementation, Service Quality, Public Satisfaction, Population Administration Services, SEM-PLS

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, pada layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Penajam Paser Utara. Studi ini dimotivasi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di daerah-daerah yang mendukung pembangunan Kota Baru Indonesia (IKN), yang mengalami dinamika pembangunan dan perubahan demografis yang signifikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan administrasi kependudukan. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lebih lanjut, analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan dan kuat memediasi kepuasan masyarakat. Hubungan antara implementasi kebijakan dan kepuasan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan yang efektif akan lebih berhasil dalam meningkatkan kepuasan publik jika disertai dengan peningkatan kualitas layanan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Kualitas Layanan, Kepuasan Publik, Layanan Administrasi Kependudukan, SEM-PLS

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang harus pemerintah lakukan dalam rangka

memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis yaitu pelayanan administrasi kependudukan,

karena dokumen kependudukan menjadi dasar bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan sosial. Maka dari itu, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh bagaimana kebijakan publik diimplementasikan secara efektif dan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. (Boediono, 2000)

Secara teoretis, implementasi kebijakan merupakan tahap krusial dalam proses kebijakan publik. George Edward III menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi (Edward III, 1980). Implementasi kebijakan yang tidak berjalan secara optimal akan menyebabkan kebijakan yang telah dirumuskan tidak mampu mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan demikian, implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan regulasi, tetapi juga menyangkut kemampuan aparatur dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan nyata yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai sasaran kebijakan.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah telah menetapkan kebijakan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menegaskan kewajiban negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, dan tidak diskriminatif. Kebijakan ini menjadi dasar utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, termasuk pengelolaan data kependudukan dan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Selanjutnya, kebijakan

tersebut diperkuat melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, yang mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi, digitalisasi, dan pendekatan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat.

Sebagai bentuk implementasi dari kebijakan administrasi kependudukan tersebut, pemerintah daerah melaksanakan berbagai program dan inovasi pelayanan. Salah satu bentuk implementasi kebijakan yang bersifat langsung adalah program layanan jemput bola, yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan mendatangi masyarakat melalui desa atau kelurahan. Program ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas pelayanan. (Pasolong, 2020)

Selain layanan jemput bola, implementasi kebijakan administrasi kependudukan juga diwujudkan melalui kebijakan teknis Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Kebijakan ini mewajibkan masyarakat untuk memiliki dan mengaktifkan IKD sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan. IKD dalam hal ini diposisikan sebagai instrumen dan program implementatif dari kebijakan administrasi kependudukan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kualitas pelayanan berbasis digital. (Sinambela, 2006)

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Penajam Paser Utara secara rutin melaksanakan layanan jemput bola dalam kurun waktu tertentu. Hal ini menunjukkan adanya komitmen aparatur dalam melaksanakan kebijakan administrasi kependudukan. Namun demikian, hasil observasi awal juga menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui secara jelas keberadaan serta mekanisme layanan jemput bola tersebut. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi kesenjangan dalam aspek komunikasi kebijakan antara pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai sasaran layanan. (Awaliyah Matondang et al., 2024)

Implementasi kebijakan yang telah berjalan perlu diwujudkan dalam bentuk kualitas layanan yang baik agar manfaat kebijakan dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran sejauh mana pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi standar kinerja pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan dimaknai sebagai tingkat kinerja petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara andal, responsif, jelas, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan menjadi indikator penting yang mencerminkan sejauh mana implementasi kebijakan mampu diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan yang efektif di lapangan.

Kualitas layanan yang dirasakan masyarakat selanjutnya akan berimplikasi pada tingkat kepuasan masyarakat. Menurut teori *disconfirmation* yang dikemukakan oleh Richard Oliver (1980), kepuasan masyarakat terbentuk sebagai hasil evaluasi masyarakat terhadap kesesuaian antara harapan sebelum

menerima layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelahnya. Apabila kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas, sedangkan apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan eksplanatif yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara implementasi kebijakan dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Rancangan ini dipilih karena mampu menguji pengaruh antarvariabel secara empiris dan terukur melalui pendekatan kuantitatif, sehingga hasil penelitian dapat menjelaskan pola hubungan variabel secara sistematis dan objektif.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri atas seluruh penduduk Kabupaten Penajam Paser Utara yang telah memasuki usia wajib KTP dengan jumlah 140.752 jiwa. Sampel ditentukan menggunakan teknik simple random sampling dengan rumus Slovin sehingga diperoleh 400 responden yang memenuhi kriteria usia, domisili, serta pengalaman langsung mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan, sedangkan data sekunder berasal dari

dokumen resmi pemerintah, laporan kinerja, publikasi statistik, serta regulasi yang relevan dengan pelayanan administrasi kependudukan.

Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis meliputi analisis statistik deskriptif, evaluasi model pengukuran, serta pengujian model struktural guna mengetahui hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel penelitian.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban atas setiap item pernyataan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk frekuensi dan persentase guna memberikan gambaran umum mengenai implementasi kebijakan, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan masyarakat.

2. Analisis Partial Least Square

Metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling digunakan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel laten secara simultan. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengolah model penelitian yang kompleks serta tidak menuntut asumsi distribusi data normal.

3. Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam merepresentasikan konstruk laten. Pengujian mencakup validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk melalui nilai outer loading, AVE, composite reliability, dan Cronbach's alpha.

4. Analisis Model Struktural (Inner Model)

Analisis model struktural bertujuan menilai kekuatan dan signifikansi hubungan antarvariabel laten. Pengujian meliputi koefisien determinasi, predictive relevance, koefisien jalur, efek mediasi melalui bootstrapping, serta penilaian kelayakan model secara keseluruhan menggunakan Goodness of Fit Index.

4. Diagram Jalur menggunakan SEM-PLS

Diagram jalur disajikan untuk menggambarkan hubungan struktural antarvariabel penelitian secara visual. Diagram ini menunjukkan arah dan kekuatan pengaruh antarvariabel serta menjadi dasar interpretasi hasil pengujian model SEM-PLS.

LITERATURE REVIEW

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap krusial yang menentukan apakah tujuan kebijakan dapat terwujud secara nyata melalui tindakan pemerintah. Kebijakan dipahami sebagai pedoman bertindak yang mengarahkan pengambilan keputusan dan pelaksanaan program publik. Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh kejelasan tujuan, ketersediaan sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, hubungan antarinstansi, kondisi lingkungan sosial-politik, serta sikap pelaksana kebijakan. Oleh karena itu, implementasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan dan profesionalisme birokrasi.

Public Administration Theory – Woodrow Wilson

Teori administrasi publik yang dipelopori Woodrow Wilson

menekankan pemisahan antara politik dan administrasi, di mana politik menetapkan kebijakan dan administrasi bertugas melaksanakannya secara profesional dan rasional. Administrasi publik dipahami sebagai sistem yang memastikan kebijakan dapat diterjemahkan ke dalam tindakan nyata secara efisien, bebas dari kepentingan politik praktis. Perkembangan teori ini diperkuat oleh pemikiran Weber, Taylor, Gulick, dan Simon yang menekankan birokrasi rasional, efisiensi kerja, fungsi manajerial, serta keterbatasan rasionalitas pengambil keputusan.

Implementation Theory – Mazmanian dan Sabatier

Mazmanian dan Sabatier memandang implementasi kebijakan sebagai proses dinamis yang melibatkan interaksi antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan kelompok sasaran. Keberhasilan implementasi ditentukan oleh karakteristik masalah, kejelasan dan konsistensi kebijakan, serta faktor lingkungan administratif, politik, dan sosial. Teori ini menegaskan bahwa kebijakan yang dirancang dengan baik tetap membutuhkan kapasitas birokrasi dan dukungan lingkungan agar dapat menghasilkan dampak nyata bagi masyarakat.

Policy Implementation Theory – George C. Edward III

Model implementasi kebijakan George C. Edward III menekankan empat variabel utama yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang jelas memastikan pemahaman kebijakan, sumber daya mendukung pelaksanaan operasional, disposisi mencerminkan komitmen pelaksana, dan struktur birokrasi menjamin koordinasi kerja.

Keempat variabel tersebut saling berkaitan dan menjadi kerangka analitis penting dalam menilai efektivitas implementasi kebijakan publik.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan kondisi terpenuhinya harapan warga terhadap pelayanan yang diterima setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dan harapan awal. Kepuasan tidak hanya mencerminkan hasil pelayanan, tetapi juga proses penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan responsif. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator penting keberhasilan pemerintah dalam menjalankan kebijakan dan menciptakan nilai publik melalui pelayanan yang berkualitas.

Kualitas Layanan Publik

Kualitas layanan publik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan mudah diakses. Kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh proses interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat. Perubahan paradigma administrasi publik mendorong orientasi pelayanan yang semakin menekankan kepuasan warga negara sebagai tujuan utama.

New Public Management

New Public Management menekankan penerapan prinsip manajerial sektor swasta dalam sektor publik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kinerja pelayanan. Paradigma ini mendorong orientasi pada hasil, desentralisasi kewenangan, pengukuran kinerja, serta kepuasan pengguna layanan. Melalui pendekatan ini, kualitas layanan menjadi indikator utama keberhasilan organisasi publik.

Service Quality – SERVQUAL

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Model ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness. SERVQUAL digunakan secara luas dalam pelayanan publik untuk mengidentifikasi kelemahan layanan dan merancang strategi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

1. Uji Validitas

Panbudu (2006) Validitas merupakan suatu kebenaran dari alat penelitian, sehingga dari penelitian tersebut dapat memperoleh hasil yang valid dengan alat yang digunakan.

Berdasarkan uji data, diketahui bahwa indikator variabel independen yaitu implementasi kebijakan (X), variabel dependen kepuasan masyarakat (Y) dan variabel intervening yaitu kualitas layanan (Z) dapat dinyatakan valid.

Dalam uji validitas yang diolah menggunakan smartPLS digunakan peneliti untuk menguji,

Convergent Validity

Pengujian ini dievaluasi melalui nilai *loading factor* pada setiap indikator yang membentuk variabel laten. Suatu indikator reflektif dinyatakan memenuhi kriteria *convergent validity* apabila memiliki nilai *loading factor* $\geq 0,70$. Standar yang digunakan untuk menilai validitas konvergen adalah “*loading factor* $>0,7$, *communality* $>0,5$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) $>0,5$ ” (Hair et al., 2010). Adapun nilai *loading factor* untuk masing-masing indikator ditampilkan pada tabel berikut.

| Variabel | Indikator | <i>Loading Factor</i> | | Keterangan |
|----------------------------|-----------|-----------------------|----------------------|------------|
| | | <i>Score</i> | <i>Rule of Thumb</i> | |
| Implementasi Kebijakan (X) | X1 | 0,743 | 0,700 | Valid |
| | X2 | 0,783 | 0,700 | Valid |
| | X3 | 0,805 | 0,700 | Valid |
| | X4 | 0,713 | 0,700 | Valid |
| | X5 | 0,845 | 0,700 | Valid |
| | X6 | 0,786 | 0,700 | Valid |
| | X7 | 0,724 | 0,700 | Valid |
| | X8 | 0,835 | 0,700 | Valid |
| | X9 | 0,820 | 0,700 | Valid |
| | X10 | 0,818 | 0,700 | Valid |
| | X11 | 0,829 | 0,700 | Valid |
| Kepuasan masyarakat (Y) | Y1 | 0,812 | 0,700 | Valid |
| | Y2 | 0,804 | 0,700 | Valid |
| | Y3 | 0,843 | 0,700 | Valid |
| | Y4 | 0,852 | 0,700 | Valid |
| | Y5 | 0,808 | 0,700 | Valid |
| Kualitas Layanan (Z) | Z1 | 0,726 | 0,700 | Valid |
| | Z2 | 0,803 | 0,700 | Valid |
| | Z3 | 0,767 | 0,700 | Valid |
| | Z4 | 0,803 | 0,700 | Valid |
| | Z5 | 0,766 | 0,700 | Valid |
| | Z6 | 0,840 | 0,700 | Valid |
| | Z7 | 0,841 | 0,700 | Valid |
| | Z8 | 0,834 | 0,700 | Valid |
| | Z9 | 0,763 | 0,700 | Valid |
| | Z10 | 0,708 | 0,700 | Valid |

Gambar 1. Hasil Perhitungan Convergent Validity

Sumber: Output PLS, 2025 (diolah)

Berdasarkan olah data PLS pada gambar 1 diketahui bahwa indikator setiap variabel bernilai $\geq 0,7$, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa semua

indikator dalam instrumen penelitian ini memiliki kekuatan yang memadai dalam merefleksikan variabel laten yang diukurnya.

Discriminant Validity

Pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan menilai nilai *cross loadings*, yaitu membandingkan korelasi masing-masing indikator terhadap konstruknya dengan korelasi terhadap konstruk lain. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi kriteria

discriminant validity apabila nilai *cross loadings* $\geq 0,50$ (Chin & Todd, 1995) dan setiap indikator menunjukkan loading tertinggi pada konstruk yang seharusnya diukur. Adapun nilai *cross loadings* untuk seluruh indikator ditampilkan sebagai berikut:

| Indikator | Implementasi Kebijakan | Kepuasan Masyarakat | Kualitas Layanan |
|-----------|------------------------|---------------------|------------------|
| X01 | 0.743 | 0.558 | 0.596 |
| X02 | 0.783 | 0.546 | 0.628 |
| X03 | 0.805 | 0.597 | 0.701 |
| X04 | 0.713 | 0.510 | 0.571 |
| X05 | 0.845 | 0.594 | 0.704 |
| X06 | 0.786 | 0.550 | 0.623 |
| X07 | 0.724 | 0.462 | 0.584 |
| X08 | 0.835 | 0.562 | 0.696 |
| X09 | 0.820 | 0.570 | 0.679 |
| X10 | 0.818 | 0.594 | 0.719 |
| X11 | 0.829 | 0.669 | 0.752 |
| Y1 | 0.571 | 0.812 | 0.621 |
| Y2 | 0.516 | 0.804 | 0.629 |
| Y3 | 0.638 | 0.843 | 0.675 |
| Y4 | 0.631 | 0.852 | 0.697 |
| Y5 | 0.588 | 0.808 | 0.625 |
| Z01 | 0.677 | 0.598 | 0.726 |
| Z02 | 0.685 | 0.633 | 0.803 |
| Z03 | 0.633 | 0.594 | 0.767 |
| Z04 | 0.662 | 0.633 | 0.803 |
| Z05 | 0.694 | 0.551 | 0.766 |
| Z06 | 0.648 | 0.658 | 0.840 |
| Z07 | 0.699 | 0.697 | 0.841 |
| Z08 | 0.712 | 0.706 | 0.834 |
| Z09 | 0.607 | 0.582 | 0.763 |
| Z10 | 0.539 | 0.530 | 0.708 |

Gambar 2. Hasil Perhitungan *Cross Loading*

Sumber: *Output PLS*, 2025 (diolah)

Average Variance Extracted (AVE)

Pengujian *Average Variance Extracted* (AVE) digunakan untuk mengetahui seberapa besar keragaman variabel manifes yang mampu dijelaskan oleh konstruk laten. Suatu konstruk dinilai memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai AVE

mencapai $\geq 0,50$. Selain itu, standar penilaian validitas konvergen menurut Hair et al. (2010) meliputi loading factor $> 0,70$, communality $> 0,50$, serta AVE $> 0,50$. Berikut disajikan nilai AVE untuk setiap konstruk:

Tabel 1. Hasil Perhitungan *Average Variance Extracted (AVE)*

| Variabel | Cronbach's alpha | Average variance extracted (AVE) |
|-----------------------------------|------------------|----------------------------------|
| Implementasi Kebijakan (X) | 0.940 | 0.628 |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0.882 | 0.679 |
| Kualitas Layanan (Z) | 0.931 | 0.619 |

Sumber: *Output PLS*, 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwasannya indikator setiap variabel bernilai ≥ 0.5 , sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat keakuratan, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur data (Hair et al., 2010). Pengujian ini dapat dilihat melalui nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Menurut Chin dalam Jogiyanto (2011), *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menggambarkan batas

Tabel 2. Hasil Perhitungan Composite Reliability

| | Cronbach's alpha | Composite reliability (rho_a) | Composite reliability (rho_c) |
|-----------------------------------|------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Implementasi Kebijakan (X) | 0.940 | 0.943 | 0.949 |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0.882 | 0.884 | 0.914 |
| Kualitas Layanan (Z) | 0.931 | 0.933 | 0.942 |

Sumber: *Output PLS*, 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa nilai *Composite Reliability* (CR) bernilai ≥ 0.7 , sehingga seluruh indikator dinyatakan reliabel dan nilai *Cronbach's Alpha* bernilai ≥ 0.7 , sehingga seluruh indikator dinyatakan konsisten.

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Model struktural dalam PLS dievaluasi menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, sedangkan pengujian signifikansi antar konstruk menggunakan nilai koefisien path atau t statistic setiap path.

1. Koefisien determinasi (R^2)

bawah reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reliability* menunjukkan estimasi reliabilitas yang sebenarnya. Hair et al. (2010) menyatakan bahwa nilai *Composite Reliability* maupun *Cronbach's Alpha* yang baik adalah > 0.70 , meskipun nilai 0,60 masih dapat diterima.

Berdasarkan Tabel 2, seluruh konstruk memiliki nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* di atas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada setiap konstruk bersifat reliabel.

Tabel 3. Hasil Perhitungan R square

| Variabel | R-square | Keterangan |
|----------------------------|----------|------------|
| Kepuasan Masyarakat | 0.634 | kuat |

Nilai R^2 menggambarkan seberapa besar variasi perubahan pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin baik kemampuan model dalam memprediksi hubungan antarvariabel. Namun demikian, interpretasi nilai R^2 tetap harus berlandaskan pada justifikasi teori yang melandasi hubungan antar konstruk (Hartono, 2009).

Dalam konteks penelitian ini, nilai R^2 digunakan untuk melihat besarnya pengaruh Implementasi Kebijakan (X) dan Kualitas Layanan (Z) dalam menjelaskan variasi pada Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil perhitungan R square pada tabel 4.9 sebagai berikut.

| | | |
|-------------------------|-------|------|
| Kualitas Layanan | 0.700 | kuat |
|-------------------------|-------|------|

Sumber: Output PLS, 2025 (diolah)

Berdasarkan hasil olah data tabel 3. yang mengacu pada Chin (1998), interpretasi nilai *R-square* (R^2) dibedakan menjadi tiga kategori, yaitu lemah (0,19), moderat (0,33), dan kuat (0,66). Semakin besar nilai R^2 yang diperoleh, semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian.

Diperoleh nilai R^2 untuk variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,634, yang menunjukkan bahwa sebesar 63,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel dalam model penelitian, sedangkan sisanya sebesar 36,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Mengacu pada kriteria Chin (1998), nilai tersebut termasuk dalam kategori kuat (mendekati tinggi). Sedangkan untuk

nilai R^2 untuk variabel Kualitas Layanan sebesar 0,700, yang berarti bahwa 70,0% variasi kualitas layanan dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model penelitian. Berdasarkan kriteria Chin (1998), nilai tersebut tergolong kuat.

2. *F Square*(F^2)

Uji F Square digunakan untuk menilai apakah variabel laten eksogen memberikan pengaruh yang bersifat substantif terhadap variabel laten endogen. Nilai F Square kemudian dikategorikan untuk memudahkan interpretasi, yaitu 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 mengindikasikan pengaruh besar.

Tabel 4. Hasil Perhitungan *F Square*

| | Implementasi Kebijakan | Kepuasan Masyarakat | Kualitas Layanan |
|-----------------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------|
| Implementasi Kebijakan | | 0.029 | 2.328 |
| Kepuasan Masyarakat | | | |
| Kualitas Layanan | | 0.329 | |

Sumber: Output PLS, 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 4, nilai *F Square* menunjukkan variasi kontribusi pengaruh antarvariabel, yaitu sebagai berikut:

Implementasi Kebijakan → Kepuasan Masyarakat ($f^2 = 0,029$)

Nilai f^2 sebesar 0,029 menunjukkan bahwa pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Masyarakat berada pada kategori kecil. Artinya, meskipun pengaruhnya signifikan, kontribusi substantif variabel ini terhadap perubahan Kepuasan Masyarakat relatif rendah.

Implementasi Kebijakan → Kualitas Layanan ($f^2 = 2,328$)

Nilai f^2 sebesar 2,328 berada jauh di atas batas efek besar (0,35). Ini berarti pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Layanan sangat kuat dan sangat substantif. Implementasi kebijakan terbukti menjadi faktor yang memiliki peran dominan dalam meningkatkan Kualitas Layanan.

Kualitas Layanan → Kepuasan Masyarakat ($f^2 = 0,329$)

Nilai f^2 sebesar 0,329 berada pada kategori mendekati besar, atau dapat dikatakan sebagai pengaruh moderat

menuju besar. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memberikan kontribusi yang cukup kuat dalam menjelaskan Kepuasan Masyarakat.

2. Predictive Relevance (Q2)

Pengujian lain yang digunakan untuk menilai kelayakan model struktural dalam SEM adalah *predictive relevance* (Q-Square) yang diperoleh melalui prosedur Blindfolding. Teknik ini dilakukan dengan cara menghilangkan sebagian titik data secara sistematis (bukan seluruh observasi), kemudian mengganti nilai

yang hilang tersebut misalnya menggunakan nilai rata-rata untuk memperkirakan kembali model PLS.

Menurut Shmueli et al. (2019), nilai Q-Square yang kurang dari 0 ($Q^2 < 0$) menunjukkan bahwa model tidak memiliki kemampuan prediktif. Sebaliknya, nilai Q-Square yang bernilai positif dikatakan baik jika berada pada rentang $>0,25$ sampai mendekati angka 1. Menandakan bahwa kesalahan prediksi model lebih rendah, sehingga model memiliki relevansi prediktif yang baik.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Q Square

| | Q²predict | RMSE | MAE |
|----------------------------|-----------------------------|-------------|------------|
| Kualitas Layanan | 0.696 | 0.555 | 0.406 |
| Kepuasan Masyarakat | 0.509 | 0.705 | 0.543 |

Sumber: Output PLS, 2025 (diolah)

Berdasarkan hasil olah data PLS diketahui bahwa:

Kualitas Layanan

Nilai Q^2 predict untuk variabel Kualitas Layanan adalah 0,696. Mengacu pada Shmueli et al. (2019), nilai Q^2 yang positif menunjukkan adanya kemampuan prediktif, sedangkan nilai yang berada pada rentang di atas 0,25 hingga mendekati 1 dikategorikan memiliki *predictive relevance* yang baik. Dengan demikian, nilai 0,696 termasuk dalam kategori sangat baik, yang berarti model mampu menjelaskan dan memprediksi variabel Kualitas Layanan dengan tingkat kesalahan prediksi yang rendah.

Kepuasan Masyarakat

Nilai Q^2 predict untuk variabel Kepuasan Masyarakat adalah 0,509, yang juga berada pada rentang nilai positif dan melebihi batas 0,25. Hal ini mengindikasikan bahwa model

memiliki kemampuan prediktif yang baik terhadap variabel kepuasan masyarakat. Meskipun nilainya sedikit lebih rendah dibandingkan Kualitas Layanan, model tetap dinilai relevan dan layak dalam memprediksi variabel Kepuasan Masyarakat karena kesalahan prediksinya relatif rendah.

3. Goodness of Fit (GoF)

Goodness of Fit (GoF) Index digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian model secara keseluruhan yang mencakup model pengukuran dan model struktural. Nilai GoF diperoleh dari hasil perkalian geometrik antara rerata nilai *communality* dan rerata nilai *R-square*, sehingga GoF hanya dapat dihitung pada model pengukuran reflektif. Menggunakan rumus pengujian GoF berikut:

$$GoF = \sqrt{communality \times R^2}$$

Tabel 6. Hasil Perhitungan Goodness of Fit (GoF)

| Rata-Rata Communality | Rata-Rata R-square | GoF |
|------------------------------|---------------------------|------------|
| 0,642 | 0,667 | 0,654 |

Sumber: output PLS, 2025 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai rerata communality sebesar 0,642 dan rerata R-square sebesar 0,667, sehingga menghasilkan nilai GoF Index sebesar 0,654. Mengacu pada kriteria interpretasi GoF menurut Wetzels et al. (2009) dalam Yamin (2022), nilai GoF sebesar 0,10 dikategorikan rendah, 0,25 dikategorikan sedang, dan 0,36 dikategorikan tinggi. Dengan demikian, nilai GoF sebesar 0,654 menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi, sehingga model yang dibangun dinilai layak dan

memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti.

Uji Hipotesis

1. Uji Pengaruh Langsung (*Direct Effects*)

Pengujian pengaruh langsung dilakukan untuk melihat seberapa besar dampak variabel eksogen terhadap variabel endogen tanpa melibatkan variabel lain sebagai mediator. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Pengaruh Langsung (*Direct Effects*)

| Hipotesis | Variab el | T statistics | P values | Keterangan |
|-----------|-----------|--------------|----------|------------|
| H_1 | X → Z | 44.267 | 0.000 | signifikan |
| H_2 | X → Y | 2.958 | 0.003 | signifikan |
| H_3 | Z → Y | 10.020 | 0.000 | signifikan |

Sumber: output PLS, 2025 (Diolah)

2. Uji Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effects*)

Pengujian pengaruh tidak langsung menggunakan dua pengujian yaitu pengaruh tidak langsung dari output PLS dan menggunakan perhitungan *effect size* menunjukkan seberapa besar pengaruh efek mediasi.

Pengujian pengaruh secara tidak langsung pada variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan perantara endogen lain untuk melihat signifikasinya. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung (*Indirect Effects*) pada tabel 4.14 berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effects*)

| Hipotesis | Variabel | T statistics | P values | Keterangan |
|-----------|-----------|--------------|----------|------------|
| H_4 | X → Z → Y | 10.184 | 0.000 | signifikan |

Sumber: output PLS, 2025 (diolah)

Pengujian pengaruh tidak langsung dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran variabel mediasi dalam memediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian mediasi tidak hanya dilihat dari signifikansi *specific indirect effect*, tetapi juga perlu memperhatikan besarnya pengaruh mediasi (*effect size mediation*).

SmartPLS versi 3 maupun 4 yang digunakan peneliti, secara otomatis menghasilkan nilai *effect size* (f^2) untuk pengaruh langsung pada model struktural. Namun demikian, hingga saat ini SmartPLS belum menyediakan output *effect size* khusus untuk pengaruh mediasi secara otomatis. Oleh karena itu, penghitungan *effect size*

mediation perlu dilakukan secara manual.

Salah satu ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi besarnya pengaruh mediasi adalah statistik mediasi Upsilon (V). Statistik ini menghitung kontribusi pengaruh tidak langsung berdasarkan hasil kali koefisien jalur terstandarisasi, yaitu jalur dari variabel independen ke variabel mediator dan jalur dari variabel mediator ke variabel dependen. Secara matematis, statistik Upsilon (V) dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{V} = \beta_{MX}^2 \times \beta_{YM}^2$$

Dimana:

- β_{MX} merupakan koefisien jalur dari variabel independen (X) ke variabel mediator (M),
- β_{YM} merupakan koefisien jalur dari variabel mediator (M) ke variabel dependen (Y).

Nilai Upsilon (V) selanjutnya digunakan untuk menilai besarnya pengaruh mediasi (*effect size mediation*). Mengacu pada Ogebill et al. (2020),

Tabel 10. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effects*) Menggunakan Effect Size

| Pengaruh | Statistik (V) | Upsilon | Keterangan |
|---|--------------------------------------|---------|------------|
| Implementasi Kebijakan → kualitas layanan → kepuasan masyarakat | $(0,836)^2 X (0,633)^2$ $= 0,280$ | | Kuat |

Sumber: Output PLS, 2025 (diolah)

Pembahasan

Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Layanan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, yang menegaskan bahwa kebijakan yang dilaksanakan secara konsisten, terstruktur, dan didukung oleh komunikasi yang jelas, sumber daya memadai, sikap pelaksana yang profesional, serta struktur birokrasi yang efektif mampu meningkatkan mutu pelayanan publik.

kriteria interpretasi statistik Upsilon (V) merupakan penyesuaian dari rekomendasi Cohen, dengan ketentuan sebagai berikut:

- nilai $\text{V} > 0,175$ menunjukkan pengaruh mediasi yang besar (*large effect*),
- nilai $\text{V} \geq 0,075$ menunjukkan pengaruh mediasi sedang (*medium effect*),
- nilai $\text{V} \geq 0,01$ menunjukkan pengaruh mediasi kecil (*small effect*).

Kriteria ini dinilai lebih sesuai untuk menilai pengaruh tidak langsung dibandingkan dengan kriteria *effect size* pada pengaruh langsung. Dengan demikian, pengujian statistik Upsilon (V) memberikan informasi tambahan yang penting dalam menjelaskan seberapa kuat peran variabel mediator dalam memediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Maka hasil dari perhitungan efek size sebagai berikut.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan kontribusi kuat implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan dan memperkuat teori implementasi kebijakan yang menempatkan komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi sebagai faktor penentu keberhasilan pelayanan publik (Edward III, 1980; Rachman, 2024).

Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Masyarakat

Implementasi kebijakan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan yang konsisten, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan publik mampu membentuk persepsi positif terhadap kinerja pemerintah. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa semakin baik implementasi kebijakan dan pelayanan publik, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui Disconfirmation Theory yang menekankan perbandingan antara harapan dan kinerja aktual kebijakan, serta diperkuat oleh faktor implementasi kebijakan seperti komunikasi, sumber daya, sikap aparatur, dan struktur birokrasi (Oliver, 1980; Edward III, 1980; Lukas et al., 2024).

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menegaskan bahwa pelayanan yang andal, responsif, ramah, transparan, serta didukung sarana prasarana yang memadai mampu meningkatkan kepuasan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berdampak pada kepuasan masyarakat. Secara teoritis, hubungan ini dapat dijelaskan melalui pendekatan New Public Management yang menekankan orientasi kinerja dan kepuasan pengguna layanan, serta model SERVQUAL yang memandang kualitas layanan melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Hood, 1991;

Parasuraman et al., 1988; Syaputri & Setyawati, 2021).

Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Layanan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan memediasi secara kuat pengaruh implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat, yang berarti implementasi kebijakan akan lebih efektif meningkatkan kepuasan apabila diiringi peningkatan kualitas layanan. Pemanfaatan kebijakan berbasis digital terbukti mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memberikan kepastian waktu layanan, sehingga membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu dan dapat dijelaskan melalui Disconfirmation Theory, yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat, serta menegaskan peran strategis kualitas layanan sebagai penghubung antara kebijakan dan kepuasan publik (Oliver, 1980; Rajaguguk et al., 2024).

PENUTUP

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kualitas layanan sebagai variabel mediasi yang kuat. Kebijakan yang dilaksanakan secara konsisten, didukung komunikasi yang jelas, ketersediaan sumber daya, profesionalisme aparatur, serta struktur birokrasi yang efektif mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif,

sehingga membentuk pengalaman pelayanan publik yang positif dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kualitas layanan terbukti menjadi faktor kunci dalam menjembatani keberhasilan implementasi kebijakan dengan kepuasan masyarakat, yang tercermin secara empiris pada keberhasilan Kabupaten Penajam Paser Utara dalam menerapkan pelayanan kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Serambi Nusantara PPU serta capaian Indeks Kependudukan Digital tertinggi di Provinsi Kalimantan Timur. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya diukur dari pencapaian administratif, tetapi dari kemampuan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat, sekaligus menunjukkan nilai kebaruan penelitian melalui penempatan kualitas layanan sebagai variabel intervening pada pelayanan kependudukan di daerah penyanga Ibu Kota Nusantara.

REFERENCES

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Awaliyah Matondang, K., Pasaribu, N., Situmeang, V., & Rasmita Tarigan, D. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5), 2368–.
- Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. (2020). *Summary survei kepuasan masyarakat tahun 2020 semester 1*. Bapenda Kota Malang. <https://bapenda.malangkota.go.id/wp-content/uploads/2021/05/Summary-SKM-Tahun-2020-semester-1.pdf>
- Boediono. (2000). *Ekonomi Makro*. Yogyakarta: BPFE.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research methods* (12th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dhion, G. P., Suwito, D. B., & Sugeng, P. (t.t.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang. (2023). *Di Kabupaten Serang, 29.201 jiwa sudah gunakan Identitas Kependudukan Digital*. <https://diskominfosatik.serangkab.go.id>
- Disdukcapil PPU. (2024). *Laporan capaian Identitas Kependudukan Digital Kabupaten Penajam Paser Utara 2024*. Penajam Paser Utara: Disdukcapil PPU.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (dikutip dalam Sinambela, 2006). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Gujarati, D. N. (2003). *Basic Econometrics* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Operasionalisasi Variabel, Skala*

- Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif.*
- Ikhlima, L. U., Sitanggang, F. A., Marnas, & Sitanggang, P. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tebo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(2).
- Kaltim.Akurasi.id. (2024, Mei 8). *Pertumbuhan penduduk PPU dipengaruhi keberadaan IKN dan peningkatan kelahiran.* <https://kaltim.akurasi.id>
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. (2023). *Integrasi data kependudukan dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dukung kebijakan ekonomi digital dan inklusi keuangan.* <https://www.ekon.go.id>
- Kontan. (2023, December 8). *Dukcapil Kemendagri sebut 6,8 juta penduduk sudah aktivasi IKD.* <https://nasional.kontan.co.id>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lalolorang, M., Rorong, A. J., & Palar, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(99).
- Lascuna, R., & Junsay, A. (2023). Dimensions of service quality and customer satisfaction in civil registration offices in the Philippines. *Asian Journal of Public Service and Governance*, 9(2), 88–99.
- Lemeshow, S., Hosmer Jr., D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Adequacy of Sample Size in Health Studies.* Geneva: World Health Organization.
- Lingga, D. Q., Suyeno, S., & Putra, L. R. (2025). Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Respon Publik*, 19(5), 85–95.
- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
- Lukas, T., Mahsyar, A., & Nursalim. (2024). Pengaruh implementasi kebijakan kependudukan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 12(1).
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Muafatun, M., Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(3), 387–399.
- Mulyadi. (2015). *Perencanaan dan Pengendalian Kinerja.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nugroho, H. (2003). *Analisis Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nur, M. A., Sari, D. P., & Wardhani, W. (2023). Pengaruh Pelayanan Aparatur Desa dan Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pematang Guntung Serdang Bedagai. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 8–13.

- Nurvia, G., Rachman, R. A., & Nggilu, F. (2024). Implementasi kebijakan e-KTP dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- Nurvia Gaib, Rachman, E., & Nggilu, R. (2024). Pengaruh Implementasi Kebijakan KTP dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 10(3).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta.
- Pemerintah Kabupaten Serang. (2023). *29.201 jiwa sudah gunakan Identitas Kependudukan Digital*. <https://www.serangkab.go.id>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Rahmad, D. D. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Medika Hutama*, 3(04), 2866–2875.
- Rajaguguk, et al. (2024).
- Riauwati, J., & Dwiyanti, N. T. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cikalangwetan Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1).
- Ryan, T. P. (1997). *Modern Regression Methods*. New York: John Wiley & Sons.
- Sabaruddin, S., Alam, M. A., & Akadira, A. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan integritas implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business* (7th ed.). Chichester: Wiley.
- Sihombing, F., Manurung, A., & Situmorang, R. (2023). Implementasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik Indonesia*, 5(3), 211–223.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sipayung, A. (2023). Implementasi kebijakan penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Dairi. *Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 112–123.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrum, M., & Salim, E. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cipta Pustaka Media.
- Titiknol.id. (2025, Februari 11). *Disdukcapil PPU keluhkan kantor kurang memadai*. <https://titiknol.id>

Toding, L., Mahsyar, A., & Nursalim. (2024). Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publikauma*, 12(1).