Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Sukabumi

Muthia Octivani Naziyulloh[1], Mulfi Sandi Yuda[2]
[1]Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sains Indonesia
e-mail: [1]muthia.naziyulloh@gmail.com, [2]mulfi.sandi@lecturer.sains.ac.id
*Corresponding author: muthia.naziyulloh@gmail.com

Informasi Artikel:
Terima: 04-08-2026
Revisi: 28-09-2026
Disetujui: 31-10-2026
Publish online: 11-11-2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, yang dilatarbelakangi oleh penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 91,50 pada tahun 2022 menjadi 85,40 pada tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden yang ditentukan melalui rumus Lemeshow dan dipilih menggunakan purposive sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (t hitung 19,409 > t tabel 1,984), begitu pula penanganan keluhan (t hitung 28,252 > t tabel 1,984). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (F hitung 7.954,492 > F tabel 3,09). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,994 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 99,4% variasi kepuasan masyarakat, dengan penanganan keluhan sebagai variabel yang lebih dominan.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Kepuasan Masyarakat, Rumus Lemeshow, Disdukcapil*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and complaint handling on public satisfaction at the Department of Population and Civil Registry of Sukabumi Regency, motivated by the decline in the Community Satisfaction Index (IKM) from 91.50 in 2022 to 85.40 in 2024. This research used a quantitative approach with 100 respondents determined through the Lemeshow formula and selected using purposive sampling. Data were analyzed using multiple linear regression. The results show that service quality significantly affects public satisfaction (t-count 19.409 > t-table 1.984), as does complaint handling (t-count 28.252 > t-table 1.984). Simultaneously, both variables significantly affect public satisfaction (F-count 7,954.492 > F-table 3.09). The Adjusted R Square value of 0.994 indicates that both variables explain 99.4% of the variation in public satisfaction, with complaint handling contributing more dominantly.

Keywords: *Service Quality, Complaint Handling, Public Satisfaction, Lemeshow Formula, Disdukcapil*

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, kepuasan masyarakat menjadi aspek yang sangat penting karena layanan yang diberikan berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat, seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa nyaman, membangun kepercayaan, serta meningkatkan citra positif instansi pemerintah di mata masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan memiliki posisi strategis karena dokumen kependudukan digunakan masyarakat untuk berbagai keperluan administratif. Dokumen tersebut dibutuhkan dalam urusan pendidikan, pekerjaan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, dan layanan publik lainnya. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang efektif, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apabila pelayanan tidak berjalan sesuai harapan, maka masyarakat dapat merasa kecewa dan menilai bahwa kinerja pelayanan belum optimal.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2018), kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan suatu layanan dalam memenuhi harapan pelanggan melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Dalam pelayanan publik, kualitas layanan menjadi unsur utama karena masyarakat cenderung menilai kinerja instansi pemerintah berdasarkan pengalaman pelayanan yang mereka terima secara langsung. Apabila pelayanan diberikan secara profesional, transparan, dan mudah diakses, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat.

Selain kualitas layanan, faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat adalah penanganan keluhan atau handling complaint. Penanganan keluhan merupakan proses organisasi dalam menerima, menanggapi, dan menyelesaikan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, dan adil. Keluhan masyarakat pada dasarnya merupakan bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang belum sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, kemampuan instansi dalam menangani keluhan menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Penanganan keluhan yang dilakukan secara responsif dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan. Sebaliknya, keluhan yang diabaikan dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan menurunkan citra pelayanan publik.

Kondisi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat masih perlu mendapat perhatian. Berdasarkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami penurunan dari 91,50 pada tahun 2022 menjadi 85,40 pada tahun 2024. Penurunan tersebut menunjukkan adanya selisih sebesar 6,10 poin. Jika dihitung secara persentase, penurunan tersebut mencapai sekitar 6,67%. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan masih perlu dievaluasi agar pelayanan administrasi kependudukan dapat memenuhi harapan masyarakat secara lebih optimal.

Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

Selain penurunan nilai IKM, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih memperoleh skor rendah. Unsur tersebut meliputi infrastruktur dengan skor 3,16, spesifikasi produk pelayanan dengan skor 3,30, dan penanganan keluhan dengan skor 3,33. Rendahnya skor infrastruktur menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih nyaman saat menerima layanan. Skor spesifikasi produk pelayanan menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkan kejelasan terkait hasil layanan, standar dokumen, prosedur, dan persyaratan pelayanan. Sementara itu, skor penanganan keluhan menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat masih perlu diperkuat agar keluhan dapat ditanggapi dengan cepat, jelas, dan solutif.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kecepatan, ketepatan, dan keramahan aparatur menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, penelitian Ningtyas (2020) menemukan bahwa efektivitas penanganan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih puas ketika keluhan mereka ditindaklanjuti dengan cepat dan jelas. Temuan dari penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan memiliki keterkaitan yang kuat dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, baik dari segi variabel maupun konteks penelitian. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada kualitas layanan atau penanganan keluhan secara terpisah. Sementara itu, penelitian ini mengintegrasikan kedua variabel tersebut secara bersamaan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Dengan menggabungkan kualitas layanan dan penanganan keluhan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan penelitian sekaligus memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian pelayanan publik, khususnya terkait kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas Layanan (X1)

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik karena menjadi tolok ukur keberhasilan instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2018), kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dan kemampuan

Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan mencerminkan kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan rasa puas, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta membangun citra positif instansi pemerintah. Kualitas layanan dalam pelayanan publik umumnya diukur melalui beberapa dimensi, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Dimensi tersebut dikenal melalui konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dikaitkan dengan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, sehingga indikator pelayanan juga disesuaikan dengan unsur pelayanan publik dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Penanganan Keluhan (Handling Complaint) (X2)

Penanganan keluhan merupakan proses organisasi dalam menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penanganan keluhan menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Lovelock et al. (2016), penanganan keluhan adalah upaya sistematis yang dilakukan organisasi untuk merespons keluhan pelanggan secara cepat, adil, dan efektif guna memulihkan kepuasan pelanggan. Penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan. Sebaliknya, keluhan yang tidak ditindaklanjuti dengan baik dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan citra organisasi. Dalam pelayanan publik, penanganan keluhan mencakup beberapa aspek penting, seperti good will, mechanism, infrastructure, dan attitude. Aspek-aspek tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan keluhan tidak hanya bergantung pada sistem pengaduan, tetapi juga pada sikap petugas, kemudahan akses pengaduan, serta kemampuan instansi dalam memberikan solusi yang tepat kepada masyarakat.

Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat merupakan respon atau penilaian masyarakat setelah menerima pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Kotler (2018), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Sementara itu, Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon emosional dan kognitif yang muncul setelah masyarakat mengevaluasi pelayanan yang diterima. Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh pengalaman selama proses pelayanan berlangsung. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu kesesuaian harapan, kepuasan terhadap

Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

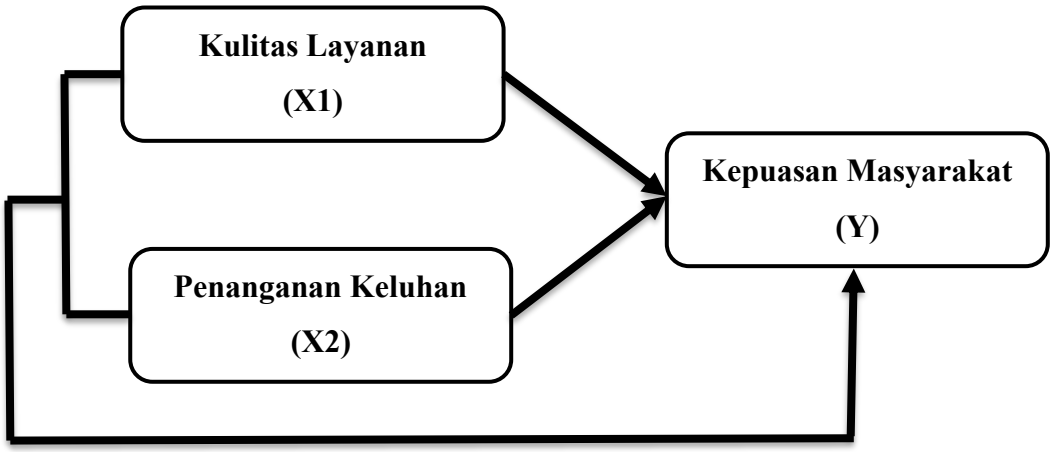
kinerja pelayanan, kepuasan terhadap hasil pelayanan, minat menggunakan kembali layanan, dan rekomendasi positif terhadap pelayanan yang diterima.

Pengembangan Hipotesis

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan ramah akan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan instansi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Menurut penelitian Siregar (2019), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Penanganan keluhan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Keluhan yang ditangani secara cepat, jelas, dan profesional dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap instansi pelayanan. Sebaliknya, keluhan yang diabaikan akan menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kualitas hubungan antara masyarakat dan instansi pemerintah. Menurut Ningtyas (2020), efektivitas penanganan pengaduan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan dan penanganan keluhan merupakan dua aspek penting yang saling berkaitan dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif kepada masyarakat, sedangkan penanganan keluhan yang efektif akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik.



Gambar 1. Paradigma Penelitian

H_1 : Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat
H_2 : Penanganan keluhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat
H_3 : Kualitas layanan dan penanganan keluhan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sukabumi dengan fokus penelitian pada masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow yang umum digunakan pada penelitian dengan populasi tidak diketahui.

Rumus Lemeshow yang digunakan adalah $n = Z^2p(1-p)/d^2$, dengan keterangan n sebagai jumlah sampel, Z sebagai tingkat kepercayaan 95% sebesar 1,96, p sebagai prevalensi maksimal sebesar 0,5, dan d sebagai tingkat kesalahan sebesar 0,1. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel minimal yang diperoleh adalah 96 responden. Untuk mempermudah proses penelitian dan meningkatkan validitas data, jumlah sampel kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan metode purposive sampling. Teknik ini digunakan karena peneliti menetapkan kriteria tertentu bagi responden, yaitu masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan menggunakan angket berbentuk kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu kualitas layanan, penanganan keluhan, dan kepuasan masyarakat. Teknik ini dipilih karena sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang membutuhkan data terukur dan dapat diolah secara statistik. Untuk mengukur jawaban responden, penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda. Analisis ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Pengujian data mencakup uji asumsi klasik, seperti uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Selain itu, penelitian ini menggunakan Uji Kelayakan Model Parsial (Uji t), Uji Kelayakan Model Simultan (Uji F), dan Koefisien Determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden yang memenuhi kriteria melalui penyebaran kuesioner, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 57 orang (57%). Selain itu, kelompok usia terbesar berada pada rentang usia 26–30 tahun sebanyak 20 orang (20%), dengan pendidikan terakhir didominasi oleh Sarjana

Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

sebanyak 45 orang (45%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden berada pada kategori pekerjaan lainnya sebanyak 47 orang (47%), sedangkan jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah layanan KTP sebanyak 73 orang (73%). Adapun domisili responden paling banyak berasal dari Kecamatan Parungkuda sebanyak 13 orang (13%).

Tabel 1. Ringkasan Demografi Responden

Karakteristik	Kategori Dominan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	57 orang	57%
Usia	26–30 tahun	20 orang	20%
Pendidikan terakhir	Sarjana	45 orang	45%
Pekerjaan	Lainnya	47 orang	47%
Jenis layanan	KTP	73 orang	73%
Domisili	Kecamatan Parungkuda	13 orang	13%

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Uji Instrumen

Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan program SPSS versi 23 untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dalam penelitian ini, nilai r tabel yang digunakan adalah 0,361.

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pada variabel Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Masyarakat dinyatakan valid. Nilai r hitung Kualitas Layanan berada pada rentang 0,570 sampai 0,908; Penanganan Keluhan berada pada rentang 0,768 sampai 0,940; dan Kepuasan Masyarakat berada pada rentang 0,786 sampai 0,950. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari r tabel 0,361 dengan nilai signifikansi yang memenuhi kriteria.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil pengujian, nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kualitas Layanan sebesar 0,959, Penanganan Keluhan sebesar 0,977, dan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,965. Seluruh nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,600 sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Rentang r hitung	r tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	X1.1–X1.13	0,570–0,908	0,361	0,959	Valid dan reliabel
Penanganan Keluhan	X2.1–X2.13	0,768–0,940	0,361	0,977	Valid dan reliabel
Kepuasan Masyarakat	Y1–Y13	0,786–0,950	0,361	0,965	Valid dan reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan melalui histogram, Normal P-Plot, dan uji Kolmogorov-Smirnov. Histogram menunjukkan pola distribusi residual yang menyerupai kurva lonceng, sedangkan titik-titik residual pada grafik Normal P-Plot menyebar di sekitar garis

Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Pada uji Kolmogorov-Smirnov, nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) yang diperoleh sebesar 0,180, lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, data residual dinyatakan berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,138 yang lebih besar dari 0,100 dan nilai VIF sebesar 7,254 yang masih berada di bawah batas 10,000. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 serta tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Tabel 3. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Uji	Hasil	Kriteria	Keterangan
Normalitas	Monte Carlo Sig. (2-tailed) = 0,180	> 0,05	Data residual berdistribusi normal
Multikolinearitas	Tolerance = 0,138; VIF = 7,254	Tolerance > 0,100; VIF < 10,000	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Titik residual menyebar acak	Tidak membentuk pola tertentu	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana dua atau lebih variabel independen memengaruhi satu variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 0,141 + 0,402X1 + 0,595X2 + e. Nilai konstanta sebesar 0,141 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan bernilai tetap atau nol, maka nilai Kepuasan Masyarakat berada pada angka 0,141. Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan sebesar 0,402 menunjukkan arah pengaruh positif. Koefisien regresi variabel Penanganan Keluhan sebesar 0,595 juga menunjukkan arah pengaruh positif.

Berdasarkan nilai koefisien tersebut, variabel Penanganan Keluhan memiliki koefisien regresi lebih besar dibandingkan variabel Kualitas Layanan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model penelitian ini, Penanganan Keluhan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap Kepuasan Masyarakat dibandingkan Kualitas Layanan.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	0,141	0,435	-	0,325	0,746
Kualitas Layanan (X1)	0,402	0,021	0,413	19,409	0,000
Penanganan Keluhan (X2)	0,595	0,021	0,601	28,252	0,000

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai t hitung sebesar 19,409, lebih besar dari t tabel 1,984, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H01 ditolak dan Ha1 diterima. Artinya, Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Variabel Penanganan Keluhan memiliki nilai t hitung sebesar 28,252, lebih besar dari t tabel 1,984, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H02 ditolak dan Ha2 diterima. Artinya, Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 7.954,492 lebih besar dari F tabel sebesar 3,09, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H03 ditolak dan Ha3 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan uji koefisien determinasi, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,994. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan mampu menjelaskan Kepuasan Masyarakat sebesar 99,4%, sedangkan sisanya sebesar 0,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Tabel 5. Ringkasan Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi

Pengujian	Nilai	Pembanding/Kriteria	Keterangan
Uji t X1	t hitung = 19,409; Sig. = 0,000	t tabel = 1,984; Sig. < 0,05	Kualitas layanan berpengaruh signifikan
Uji t X2	t hitung = 28,252; Sig. = 0,000	t tabel = 1,984; Sig. < 0,05	Penanganan keluhan berpengaruh signifikan
Uji F	F hitung = 7.954,492; Sig. = 0,000	F tabel = 3,09; Sig. < 0,05	X1 dan X2 berpengaruh simultan
Koefisien determinasi	Adjusted R Square = 0,994	99,4%	Model menjelaskan variasi kepuasan masyarakat

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan.

Secara teoritis, hasil penelitian ini selaras dengan pandangan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Kualitas layanan menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan menjadi ukuran penting karena masyarakat menilai kinerja instansi pemerintah berdasarkan pengalaman langsung saat menerima pelayanan.

Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar 19,409 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, kualitas layanan memiliki peran penting karena layanan administrasi kependudukan bersifat mendasar dan dibutuhkan oleh hampir seluruh masyarakat. Dokumen seperti KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat dalam mengakses pendidikan, pekerjaan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, dan berbagai layanan publik lainnya.

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian Siregar (2019), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kualitas pelayanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan aparatur, dan kemampuan memberikan informasi secara jelas menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Apabila dilihat dari dimensi kualitas layanan, aspek keandalan menjadi unsur yang sangat penting. Keandalan berkaitan dengan kemampuan instansi memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai prosedur. Selain keandalan, daya tanggap juga menjadi faktor penting karena menunjukkan kesigapan petugas dalam membantu masyarakat dan menjawab kebutuhan layanan.

Dimensi jaminan, empati, dan bukti fisik juga relevan dalam penelitian ini. Jaminan berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Empati terlihat dari keramahan petugas, kepedulian terhadap kondisi masyarakat, dan kesediaan membantu pengguna layanan yang mengalami kesulitan. Bukti fisik meliputi kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan, ketersediaan kursi tunggu, papan informasi, nomor antrean, dan fasilitas pendukung lainnya.

Selain kualitas layanan, penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar 28,252 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

Penanganan keluhan memiliki peran strategis dalam pelayanan publik karena keluhan merupakan bentuk umpan balik langsung dari masyarakat. Keluhan tidak selalu harus dipandang sebagai gangguan terhadap organisasi, tetapi dapat dilihat sebagai informasi penting untuk mengetahui titik lemah pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ningtyas (2020), yang menemukan bahwa efektivitas penanganan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen
Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

Koefisien regresi variabel penanganan keluhan sebesar 0,595 lebih besar dibandingkan koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,402. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model penelitian ini, penanganan keluhan memiliki kontribusi yang lebih kuat terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan kualitas layanan.

Secara konseptual, penanganan keluhan dapat dilihat sebagai bagian dari service recovery. Service recovery merupakan upaya organisasi untuk memulihkan kepuasan pengguna setelah terjadi kegagalan atau ketidaksesuaian layanan. Dimensi penanganan keluhan dalam penelitian ini mencakup good will, mechanism, infrastructure, dan attitude. Good will menunjukkan kesediaan petugas dan instansi untuk membantu menyelesaikan keluhan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, mekanisme pengaduan perlu dibuat sederhana dan mudah dipahami. Masyarakat dengan latar belakang pendidikan, usia, dan pekerjaan yang berbeda membutuhkan kanal pengaduan yang mudah diakses. Kanal pengaduan tidak cukup hanya disediakan, tetapi juga harus disertai kejelasan alur, waktu penyelesaian, dan pihak yang bertanggung jawab.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 7.954,492 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,09, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,994 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 99,4%, sedangkan sisanya sebesar 0,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Secara praktis, hasil simultan tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sukabumi tidak cukup hanya meningkatkan kualitas layanan pada proses utama, tetapi juga perlu memperkuat sistem penanganan keluhan. Pelayanan yang baik dapat mengurangi munculnya keluhan, sedangkan penanganan keluhan yang efektif dapat memperbaiki pengalaman masyarakat ketika terjadi ketidaksesuaian layanan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa peningkatan kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Sukabumi harus diarahkan pada dua fokus utama. Pertama, peningkatan kualitas layanan melalui perbaikan prosedur, ketepatan waktu, kompetensi petugas, komunikasi pelayanan, dan fasilitas pendukung. Kedua, penguatan penanganan keluhan melalui sistem pengaduan yang jelas, mudah diakses, responsif, transparan, dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 19,409 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Penanganan keluhan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Hal ini dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar 28,252 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 7.954,492 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,09, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,994. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan mampu menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 99,4%, sedangkan sisanya sebesar 0,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penanganan keluhan memiliki koefisien regresi yang lebih besar dibandingkan kualitas layanan, sehingga penguatan sistem penanganan keluhan menjadi hal penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Keterbatasan penelitian ini antara lain hanya menggunakan dua variabel independen, dilakukan pada satu objek penelitian, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner, dan menggunakan data berdasarkan persepsi responden. Nilai koefisien determinasi yang sangat tinggi juga perlu ditafsirkan secara hati-hati karena seluruh variabel diukur melalui kuesioner dengan skala yang sama dan pada waktu yang sama. Penelitian ini juga belum melakukan analisis perbandingan kepuasan berdasarkan karakteristik responden secara lebih rinci. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti transparansi pelayanan, kepercayaan masyarakat, digitalisasi layanan, disiplin pegawai, kualitas informasi, aksesibilitas pelayanan, dan inovasi pelayanan publik. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada Disdukcapil di wilayah lain atau membandingkan beberapa instansi pelayanan publik, menggunakan pendekatan campuran, serta mengelompokkan responden berdasarkan karakteristik tertentu. Bagi Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kejelasan informasi, penguatan kompetensi petugas, serta perbaikan fasilitas pelayanan. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi juga perlu memperkuat sistem penanganan keluhan dengan mencatat, mengklasifikasikan, menindaklanjuti, dan mengevaluasi pengaduan masyarakat secara berkala. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan dan pengaduan juga perlu dioptimalkan agar pelayanan lebih cepat, akses pengaduan lebih luas, dan antrean dapat berkurang. Implikasi manajerial dari penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan melalui pengelolaan kualitas layanan dan penanganan keluhan secara terpadu. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi perlu memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya cepat dan sesuai prosedur, tetapi juga responsif terhadap keluhan, transparan dalam informasi, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A, Muwafik Saleh. (2010). *Public Service Communication: Praktik Komunikasi SI*. Malang: UMM Press.

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. Jurnal Pilar: *Jurnal Kajian Islam Kontemporer, 14*(1), 15–31.

Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2016). Coping with customer complaints. *Journal of Service Research, 8*(3), 221–230.

Díaz Andrade, A., Tarafdar, M., Davison, R. M., Hardin, A., Techatassanasoontorn, A. A., Lowry, P. B., Chatterjee, S., & Schwabe, G. (2023). The importance of theory at the Information Systems Journal. *Information Systems Journal, 33*(4), 693–702.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. (2022). Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2021-2026 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Sukabumi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. (2024). Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi Tahun 2024 (Semester II). Kabupaten Sukabumi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. (2024). Perubahan Rencana Kerja (RENJA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi Tahun 2024. Sukabumi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hadi, N. F., & Afandi, N. K. (2021). Literature review is a part of research. Sulawesi Tenggara *Educational Journal (Seduj), 1*(3), 64–71.

Hasan Syahrizal, H., & Jailani, M. Syahran. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. QOSIM: *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora, 1*(1), 13–23.

Kasmir, S.E. (2018). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktk-Rajawali Pers*. PT.Raja Grafindo Persada.

Kemenpan RB. (2020). Kementerian PANRB Dorong Pemenuhan Sarpras Pelayanan Kaum Rentan. menpan.go.id.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran (15th ed.)*. Jakarta: PT Indeks.

Liyanagamage, N., & Fernando, M. (2023). Descriptive analytics methods in big data: A systematic literature review. Dalam S. Akter & S. F. Wamba (Eds.), *Handbook of Big Data Research Methods* (hal. 295–308). Edward Elgar Publishing.

Lovelock, Christopher., Patterson, P. dan Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: An Asia-Pacific and Australian Perspective*, Sixth Edition. Australia: Pearson.

Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [Canarium indicum L.]). BAREKENG: *Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan, 14*(3), 333–342.

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi
e-ISSN: 3025-1974
Volume: 4 Nomor: 3 (Desember: 2026) hal: 628-641
DOI: https://doi.org/10.61492/cantaka.v4i3.610

Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. JAPB *(Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis), 4*(1), 1861–1869.

Ningtyas, I. S. (2020). Pengaruh efektivitas penanganan pengaduan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 12*(1), 119–129.

Nurjannah, L. (2020). Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial, 3*(1), 63–73.

Nurmayana, & Susanti. (2025). Implementasi prinsip transparansi dalam pengelolaan pengaduan publik melalui SP4N-LAPOR di Kota Cirebon. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*.

Nursulis, M., & Muspawi, M. (2024). Analisis fungsi dan pentingnya landasan teori dalam penulisan karya ilmiah. Edu Research: *Jurnal Penelitian Pendidikan (JER), 5*(3), 90–97.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Pradnyandari, M. P., Yudhiantara, I. M., & Putra, I. P. A. P. (2025). Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM): Analisis Kinerja Pelayanan Publik Melalui Model Service Quality di Kota Denpasar. *Jurnal Good Governance*, 19–36.

Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar akomodasi dan restoran*. Deepublish.

Rosmayati, Siti, et al. (2020). *Perilaku Konsumen dan Perkembangannya di Era Digital. Bandung*: Widina Bhakti Persada.

Siregar, M. K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Labuhan Batu terhadap kepuasan masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru..

Sonia, S. (2021). Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

Sugiyono. (2019). *Statistika Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.