



## PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA DISDUKCAPIL KABUPATEN TELUK WONDAMA PAPUA BARAT

<sup>1</sup>Emi Tuluran, <sup>2</sup>Andi Syarifuddin, <sup>3</sup>Indra Fauzi Ilyas

<sup>123</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

[asih7747@gmail.com](mailto:asih7747@gmail.com), [andisyarifuddin67@gmail.com](mailto:andisyarifuddin67@gmail.com), [indrafauzi.ilyas@stieypup.co.id](mailto:indrafauzi.ilyas@stieypup.co.id)

### Keywords:

Kualitas sumber daya manusia, kualitas layanan publik, tingkat kepuasan masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dan hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Teluk Wondama, Papua Barat. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga didapat responden sebanyak 178 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sumber daya manusia dan kualitas layanan berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai  $F_{hitung} 51.153 > F_{tabel} 3.05$ . Sedangkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan  $T_{hitung}$  sebesar  $3.500 > T_{tabel} 1.653$ , dan untuk variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat dengan  $T_{hitung} 8.896 > T_{tabel} 1.653$  sehingga secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.369 artinya variabel kualitas sumber daya manusia dan kualitas layanan mampu menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 36.9 sedangkan sisanya 63,1 % variabel kepuasan masyarakat dijelaskan oleh variabel lainnya.



## PENDAHULUAN

Menyadari bahwa untuk mencapai tujuan pembangunan nasional perlu keterlibatan semua warga Indonesia dan bersaing di panggung internasional, penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan sumber daya manusia untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat. Kesadaran warga tentang layanan publik semakin bertambah, sehingga mereka kian sering menanyakan seberapa handal dan efektif layanan tersebut, seperti seberapa cepat pengurusan izin, masalah dokumen kependudukan, keamanan, serta isu-isu terkait transportasi umum, dan lainnya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan yang diberikan oleh Disdukcapil. Dengan layanan yang cepat dan tepat, masyarakat bisa lebih mudah dalam mengurus penerbitan identitas, pencatatan sipil, serta layanan lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Kualitas layanan yang diberikan juga sangat membantu perkembangan daerah, karena dengan layanan yang efektif, masyarakat bisa lebih mudah mengurus hal-hal lain, seperti kesehatan, pendidikan, dan ekonomi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan warga masyarakat sesuai dengan kondisi yang ada, bagi kelompok individu dan penduduk yang berinteraksi dengan barang, jasa, dan/atau administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan umum. Masyarakat akan merasa puas dengan kualitas layanan yang mereka terima jika pelayanan publik dilakukan dengan efisien, mudah, dan dapat diukur.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) adalah ukuran dari kemampuan, pengetahuan, keterampilan, kesehatan, sikap mental dan spiritual seseorang yang memungkinkan mereka bekerja dengan efektif dan menghasilkan nilai. Ini diukur lewat indikator seperti IPM (umur harapan, pendidikan, dan standar hidup yang layak), keterampilan teknis, kemampuan sosial (seperti komunikasi dan kerja sama), serta integritas (kejujuran dan disiplin). Kualitas ini sangat penting untuk daya saing baik bangsa maupun perusahaan dan perlu ditingkatkan secara terus-menerus lewat pendidikan, pelatihan yang sesuai dengan industri, dan pengembangan karakter. Kualitas tenaga kerja merupakan faktor krusial bagi suatu organisasi. Bila organisasi memiliki sumber daya manusia yang berdaya tinggi, maka performa serta layanan yang diberikan akan mengalami peningkatan yang signifikan. Sumber daya manusia juga dapat dianggap sebagai salah satu investasi penting untuk perkembangan suatu negara. Dengan kemampuan tenaga kerja yang memadai, sebuah organisasi dapat meraih tujuannya dengan lebih efisien.

Keputusan Menteri tentang Penggunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 adalah panduan penting terkait Pedoman Umum untuk Penyelenggaraan Layanan Publik. Dalam keputusan ini dijelaskan prinsip-prinsip dasar seperti keterbukaan, tanggung jawab, kejelasan, efisiensi, dan kepastian. Selain itu, juga ada kewajiban untuk menampilkan standar layanan di lembaga pemerintah agar kualitas pelayanan kepada masyarakat terjamin. Dokumen ini menjadi dasar hukum bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik dengan menetapkan elemen-elemen standar



pelayanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan cara penanganan pengaduan. Kualitas layanan publik merupakan seberapa baik pelayanan yang disediakan oleh pihak pemerintah untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Ini dinilai berdasarkan perbandingan antara apa yang diterima dan diharapkan dari pengguna jasa (warga negara).

Aspek yang dinilai meliputi sistem, proses, tenaga kerja, serta bukti fisik dan lingkungan sehingga layanan dapat dirasakan cepat, tepat, ramah, dapat diandalkan, dan memuaskan. Ini adalah keadaan yang terus berubah dan diukur pada saat pelayanan diberikan, serta ditentukan oleh cara pandang masyarakat.

Femomena yang terjadi pada Disdukcapil Kabupaten Wondama yang kerap terjadi adalah pengurusan yang masih kurang cepat dan tepat. Banyak masyarakat yang masih binggung dengan alur kepengurusan berkas yang terlalu berbelit-belit. Selain itu aparatur dinas Disdukcapil masih mengutamakan pengurusan berkas terhadap keluarga, teman atau karabat sehingga seraing terjadi cekcok antara masyarakat dengan aparatur yang seharusnya pengurusan berkas pada masyarakat harus merata tanpa melihat latar belakang masyarakat. Berbagai keluhan lain juga muncul dari masyarakat, antara lain penundaan dalam penerbitan dokumen penting seperti akta kelahiran, kartu keluarga, surat pindah, serta dokumen lainnya. Banyak warga merasa kecewa karena belum mendapatkan blangko E-KTP. Seorang petugas menjelaskan bahwa penundaan tersebut disebabkan oleh masalah jaringan serta keterbatasan jumlah blangko yang tersedia.

Di samping itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Teluk Wondama menghadapi sejumlah tantangan dalam memberikan layanan yang lebih baik, seperti kurangnya tenaga kerja (SDM) yang berkualitas. Jika kualitas SDM rendah, hal ini bisa berdampak negatif pada layanan yang diberikan kepada masyarakat, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Manusia sebagai sumber daya memiliki peran vital dalam menaikkan standar pelayanan. Tenaga kerja yang berkualitas dapat memberikan layanan lebih cepat, tepat, dan efisien. Akibatnya, untuk meningkatkan layanan yang diberikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Teluk Wondama harus meningkatkan kualitas SDM.

Salah satu penyebab utama masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah adalah rendahnya kualitas layanan publik yang telah berlangsung selama ini. Krisis ini tampak melalui aksi protes dan demonstrasi yang kurang baik, yang menunjukkan kekecewaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, adalah sangat penting untuk meningkatkan mutu layanan, mengembangkan sumber daya manusia, serta memperbaiki kinerja organisasi agar citra pemerintah di mata masyarakat dapat dikembalikan. Dengan meningkatkan kualitas layanan dan pengembangan sumber daya manusia, diharapkan kepercayaan masyarakat dapat meningkat, sehingga masyarakat dapat kembali puas dengan kinerja pemerintah.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang diterapkan dalam studi ini adalah kuantitatif. Pendekatan ini berfokus pada analisis data yang bersifat *numerik* dan memanfaatkan metode statistik. Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Teluk Wondama, Papua Barat, adalah lokasi penelitian ini. Waktu pelaksanaan penelitian adalah tiga bulan, yaitu dari Februari hingga April, yang mencakup fase persiapan, pengumpulan data, dan analisis hasil yang diperoleh. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif serta perangkat lunak SPSS versi 31. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat,

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisi Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk menilai pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Tujuan dari metode ini adalah untuk menemukan hubungan linier, mengevaluasi kontribusi masing-masing prediktor, dan menentukan seberapa baik model dapat menjelaskan variasi dalam data. Kebanyakan kasus, data yang digunakan digunakan dalam skala interval atau rasio, dan ini dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$

**Tabel 1. Uji Regresi Linear Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |                                   |                             |            |                           |       |
|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
| Model                     |                                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig.  |
|                           |                                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |
| 1                         | (Constant)                        | 7.045                       | 2.175      |                           | 3.240 |
|                           | Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) | .389                        | .111       | .212                      | 3.500 |
|                           | Kualitas Layanan (X2)             | .549                        | .062       | .540                      | 8.896 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: data hasil penelitian (2026)

Menurut hasil analisis regresi linear berganda, model persamaannya dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y = 7.045 + 0.389X_1 + 0.549X_2$$

Berikut ini adalah penjelasan konstanta untuk tiap-tiap variabel: (a) Konstanta (7,045), Penjelasan: Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) mencapai 7,045 ketika nilai Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) dan Kualitas Layanan (X2) dianggap nol. Ini menunjukkan bahwa elemen lain di luar model masih dapat memberikan kepuasan dasar masyarakat; (b)

Pengaruh Kualitas SDM (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), Penjelasan: Setiap terjadi peningkatan 1 satuan pada Kualitas SDM, maka Kepuasan Masyarakat diprediksi akan meningkat sebesar 0,389; (c) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Penjelasan: Setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan menghasilkan peningkatan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,549.

### Uji F (Simultan)

Uji F, juga disebut sebagai Uji Hipotesis F, adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara satu variabel dependen dan sejumlah variabel independen pada saat yang sama. Nilai F yang diperoleh sama dengan atau lebih besar dari nilai F tabel (dengan derajat kebebasan  $178-2-1 = 175$ ), yaitu 3,05. Dalam hal ini, hipotesis nol ditolak. Ini menunjukkan pengaruh yang besar.

**Tabel 2. Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.               |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|--------------------|
| 1     | Regression | 685.787        | 2   | 342.894     | 51.153 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 1173.072       | 175 | 6.703       |        |                    |
|       | Total      | 1858.860       | 177 |             |        |                    |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X2), Kualitas Sumber Daya Manusia (X1)

Sumber: data hasil penelitian (2026)

Dengan tingkat signifikansi 0,001, hasil uji F menunjukkan nilai F sebesar 51,153. Nilai ini lebih besar daripada nilai kritis tabel (51,153 lebih besar dari 3,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sumber daya manusia (X1) dan kualitas layanan (X2) memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Oleh karena itu, hipotesis nol  $H_{01}$  tidak diterima dan hipotesis alternatif  $H_{a1}$  diterima.

### Uji T ( Parsial)

Untuk menghitung kontribusi masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dalam regresi berganda, digunakan uji hipotesis t parsial. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah setiap variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Ada kemungkinan bahwa dampak itu signifikan dan positif jika nilai t yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel pada derajat kebebasan  $178-2-1=176$  (1,653).

**Tabel 3. Uji T****Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |                                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant)                        | 7.045                       | 2.175      |                           | 3.240 | .001  |
|       | Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) | .389                        | .111       | .212                      | 3.500 | <.001 |
|       | Kualitas Layanan (X2)             | .549                        | .062       | .540                      | 8.896 | <.001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: data hasil penelitian (2026)

Tabel sebelumnya dapat diuraikan sebagai berikut: (a) Pengaruh kualitas sumber daya manusia (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai t untuk kualitas sumber daya manusia adalah 3,500, melampaui nilai t pada tabel sebesar 1.653. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh kualitas sumber daya manusia (X1); (b) Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Tabel menunjukkan bahwa nilai t untuk variabel kualitas layanan (8,896) lebih besar daripada nilai t tabel (1,653), dan nilai signifikansi 0,001 kurang dari 0,005. Ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kualitas layanan (X2).

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah ukuran statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana model regresi dapat menjelaskan secara komprehensif bagaimana variabel independen mewakili variasi dari variabel dependen. Nilai-nilainya berkisar antara 0 dan 1 (atau 0 hingga 100 %), dengan nilai yang lebih besar dari 1 (100 %) menunjukkan bahwa model sangat efektif dalam menjelaskan data, sedangkan nilai yang lebih rendah menunjukkan bahwa model hanya dapat memberikan penjelasan terbatas.

**Tabel 4. Koefisien Determinasi****Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .607 <sup>a</sup> | .369     | .362              | 2.589                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X2), Kualitas Sumber Daya Manusia (X1)

Sumber: data hasil penelitian (2026)

Nilai R<sup>2</sup> adalah 0,369, menurut tabel koefisien determinasi. Artinya, 36,9 persen variasi kualitas sumber daya manusia dapat dijelaskan oleh variabel kualitas SDM dan kualitas layanan, sementara 63,1 persen yang tersisa dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### **Kualitas Sumber Daya Manusia**

Kualitas sumber daya manusia berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi karena terkait dengan individu yang bekerja di dalamnya. Kontribusi ini dipengaruhi oleh pendidikan, nilai, dan pengalaman. (Faizi et al., 2022). Menurut Amhas dalam (Anjarwati Mei et al., 2020) Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kualitas tinggi adalah aset yang sangat berharga yang memiliki kualitas fisik dan mental yang tinggi. Berbagai proses seperti pengambilan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan dan kepentingan masyarakat disebut sebagai manajemen sumber daya manusia. (Yuliani Irma, 2023).

Manajemen sumber daya manusia, juga dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia (HRM), adalah sekumpulan tindakan yang dilakukan oleh organisasi dengan tujuan untuk mempekerjakan, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Seorang pemimpin memiliki peranan penting dalam mengarahkan anggota organisasi untuk meraih target yang diinginkan. Salah satu elemen penting yang harus diperhatikan adalah cara membangun SMSDM yang berfungsi dengan baik. Hal ini sangat penting dan merupakan bagian penting dari manajemen SDM yang berfokus pada meningkatkan kepuasan kerja manajer perusahaan. Keberhasilan tersebut bisa memengaruhi nilai organisasi, baik secara temporer maupun permanen. (Rosita et al., 2024).

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan sebuah kemampuan yang holistik dari intelektual dan fisik yang dimiliki oleh seseorang. Perilaku individu dan karakteristiknya dipengaruhi oleh keturunan serta lingkungan sekitarnya, sementara pencapaian dalam pekerjaan dipicu oleh keinginan untuk mencapai kepuasan pribadi. Pengelolaan sumber daya manusia berfokus pada pengaturan struktur formal di dalam sebuah institusi, dengan tujuan untuk memastikan bahwa kemampuan individu digunakan secara optimal dan efisien, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan maksimal. Mathis dan Jackson dalam (Zain & Sofia, 2025).

Menurut, Atika & Mafra dalam (Nurhidayat Wildan et al., 2023) mengatakan bahwa indikator-indikator dari kualitas SDM adalah sebagai berikut: (a) Kualitas intelektual mencakup kemampuan dan pengetahuan; (b) Tingkat pendidikan mencakup pendidikan formal dan keterlibatan dalam program-program pelatihan; (c) Memahami bidangnya, dan; (c) Semangat kerja meliputi keramahan juga kemampuan

### **Kualitas Layanan**

Berdasarkan pendapat Wycof dalam (Nurdin, 2019) Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik yang diharapkan dan juga pengawasan terhadap sejauh mana harapan tersebut terpenuhi untuk pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan dianggap baik dan memuaskan jika memenuhi harapan, dan jika melampaui harapan, kualitasnya dianggap sangat baik. Sebaliknya, bila layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, kualitasnya akan dianggap buruk.



Dalam mengelola layanan untuk masyarakat, pemerintah menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai layanan publik menetapkan standar dan prinsip untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 berfungsi sebagai sumber penting untuk Pedoman Umum untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan ini mengatur prinsip-prinsip dasar seperti keterbukaan, akuntabilitas, kejelasan, efisiensi, dan kepastian, serta mewajibkan lembaga pemerintah untuk mempublikasikan standar layanan demi memastikan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Parasuraman, Berry, Zeithaml dalam (Sulistiyowati Wiwik, 2018) Pengukuran kualitas jasa sering dikenal dengan istilah SERVQUAL. Faktor-faktor utama yang dipakai untuk menilai mutu layanan di sektor jasa meliputi antara lain: (a) Reliabilitas (reliability) terkait dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang tepat dan akurat serta tepat waktu sesuai perjanjian; (b) Responsif (responsiveness), terkait dengan kesiapan dan kemampuan staf dalam mendukung klien, memenuhi kebutuhan mereka, memberikan informasi tentang jadwal pelaksanaan layanan, dan melaksanakan layanan secara tepat waktu; (c) Jaminan (assurance), yaitu tindakan yang dilakukan oleh karyawan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat memberikan perlindungan kepada pelanggannya. Jaminan juga merujuk pada fakta bahwa Karyawan senantiasa menunjukkan sikap yang menunjukkan kesopanan dan memiliki pemahaman serta kemampuan yang diperlukan untuk mengatasi setiap pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan; (d) Empati (empathy), Ini menunjukkan bahwa perusahaan menyadari isu-isu yang dihadapi oleh konsumennya dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan mereka, serta memiliki waktu operasional yang cukup dan perhatian khusus untuk pelanggan; (e) Bukti fisik (tangible), berkaitan dengan daya tarik yang ditawarkan oleh sarana, perangkat, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), menurut Kepmenpan Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004, dibuat dengan mengukur angka dan menganalisis layanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan masyarakat dan kebutuhan mereka. IKM menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat.

Kepuasan warga terhadap lembaga publik sangat krusial karena ada ikatan kepercayaan antara warga dan lembaga. Jika pemerintahan dan kualitas layanan yang disediakan semakin baik, maka kepercayaan warga akan meningkat (high trust) menurut Pasalong dalam (Linda & Suparti Heni, 2023) Kepercayaan masyarakat akan bertambah jika mereka menerima layanan yang memuaskan dan merasa puas dengan layanan tersebut.

Kepentingan landasan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan



layanan publik oleh pemerintah sebagai penyedia jasa, disebabkan oleh fakta bahwa dengan memenuhi beragam kebutuhan pengguna secara memuaskan, eksistensi lembaga pemerintah akan diakui serta memperoleh legitimasi dan kepercayaan dari masyarakat. Di samping itu, fungsi pemerintah sebagai pihak yang memiliki kewajiban untuk memberikan layanan kepada masyarakat juga akan seiring dengan visi dan misi pembentukan pemerintah itu sendiri. (Sri, 2014)

Agar dapat menghilangkan persepsi negatif publik terhadap kualitas layanan publik, khususnya pada institusi pemerintah yang menyediakan layanan itu. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, KepMenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, menetapkan standar kualitas layanan publik, yang mencakup sepuluh prinsip, antara lain: (a) Kesederhanaan; (b) Kejelasan; (c) Kepastian waktu; (d) Akurasi; (e) Keamanan; (f) Tanggung jawab; (g) Kelengkapan sarana prasarana kerja.

Menurut Permenpan No. 14/2017, pedoman untuk pembuatan survei kepuasan masyarakat, lembaga yang memberikan layanan publik melibatkan beberapa elemen, yaitu: (a) Standar yang perlu dipenuhi dalam mengatur jenis layanan tertentu meliputi syarat teknis dan administratif; (b) Sistem, cara kerja, dan langkah-langkah adalah metode yang digunakan dalam pelayanan oleh pihak yang memberikan dan menerima layanan, termasuk dalam hal pengaduan; (c) Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan semua tahap layanan dan setiap jenis layanan yang tersedia disebut sebagai durasi penyelesaian; (d) Uang yang harus dibayar oleh individu yang memakai layanan untuk memperoleh pelayanan dari penyedia disebut biaya atau tarif. Besaran uang tersebut ditetapkan melalui kesepakatan antara penyedia dan masyarakat; (e) Produk dari layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan dianggap sebagai jenis layanan; (f) Kemampuan pelaksana merujuk pada keterampilan yang wajib dimiliki oleh individu ketika menjalankan tugasnya, yang mencakup wawasan, keahlian, kemampuan, dan pengalaman; (g) Sikap dari petugas menunjuk pada cara mereka memberikan layanan; (h) Penanganan keluhan, usulan, dan masukan merupakan cara untuk mengatasi dan mengelola sejumlah keluhan, rekomendasi, serta masukan yang diterima; (i) Infrastruktur mencakup semua yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan. Dukungan adalah semua yang berperan sebagai penunjang utama dalam pelaksanaan suatu kegiatan (usaha, pembangunan, proyek), sementara infrastruktur merujuk kepada objek-objek yang bersifat permanen (seperti bangunan).

Pedoman Umum untuk Pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unit layanan di institusi pemerintah dikeluarkan pada 24 Februari 2004 oleh Menteri PAN dan RB dengan Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004, dan mencakup hal-hal berikut: (a) Kemudahan prosedur pelayanan; (b) Kedisiplinan petugas; (c) Tanggung jawab Petugas; (d) Kecepatan Pelayanan; (e) Kesopanan dan Keramahan Petugas; (f) Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan.



## KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis terhadap faktor kualitas sumber daya manusia dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat, berikut adalah kesimpulan yang bisa ditarik: (1) Hasil pengujian F menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan layanan, dengan nilai signifikansi 0,001 lebih rendah daripada 0,005, secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, variabel independen sangat memengaruhi variabel dependen; (2) Analisis T, yang menilai dampak kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat, menemukan nilai signifikansi 0,001, kurang dari 0,005. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Teluk Wondama dipengaruhi secara parsial oleh kualitas sumber daya manusia; (3) Untuk variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat, analisis uji T menunjukkan nilai signifikansi 0,001, kurang dari 0,005. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Teluk Wondama; (4) Hasil analisis R menunjukkan bahwa koefisien determinasi mencapai 0,369, yang menunjukkan bahwa variabel independen menjelaskan 36,9% dari variabel dependen, sedangkan 63,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

## SARAN

Dengan mempertimbangkan batasan yang ada dalam penelitian ini, maka rekomendasi atau saran dalam penelitian ini adalah:

### a. Bagi Disdukcapil

Sebaiknya Disdukcapil Kabupaten Teluk Wondama lebih meningkatkan sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan agar bisa berdampak baik bagi pelayanan sehingga akan membuat masyarakat puas dengan pelayanan publik yang diberikan. Selain itu, Disdukcapil harus mengembangkan cara untuk mendapatkan umpan balik yang lebih terbuka dan langsung. Mengatasi keluhan yang datang melalui media sosial atau pesan instan perlu memiliki batas waktu respon yang jelas, karena di zaman digital sekarang ini, respon cepat sering kali dianggap lebih penting daripada langkah-langkah resmi di kantor. Dengan menggabungkan sumber daya manusia yang bisa beradaptasi dengan teknologi dan sistem layanan yang jelas, Disdukcapil dapat menghasilkan dampak positif yang besar terhadap cara pandang dan kepuasan masyarakat secara terus-menerus.

### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Para peneliti berikutnya diharapkan memanfaatkan data dari ulasan media sosial, komentar pada platform layanan publik, serta saluran pengaduan resmi, yang dapat menghasilkan pemahaman lebih tepat dan mendalam dibandingkan kuesioner formal.



Disarankan juga untuk menggunakan pendekatan gabungan yang mengintegrasikan data angka dengan wawancara mendalam kepada petugas lapangan, guna menggali rintangan psikologis atau masalah teknis yang dialami sumber daya manusia dalam menerapkan kebijakan pelayanan terbaru.

## REFERENSI

- Anjarwati Mei, Mursito Bambang, & Sarsono. (2020). Kualitas Sumber Daya Manusia Ditinjau Dari Tingkat Pendidikan, Pelatihan Kerja Dan Pengalaman Kerja Di Balai Latihan Kerja (Blk) Technopark Ganesha Sukowati Sragen. *Edunomika*, 04(01), 227–235. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/download/857/pdf>
- Chandra Teddy, Chandra Stefani, & Hafni Layla. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (1st ed.). CV IRDH.
- Deden Komar Priatna, Susanti Koba Ratna, & Arief Mohammad Yahya. (2025). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. [www.buku.sonpedia.com](http://www.buku.sonpedia.com)
- Faizi, A., Josiah, T., Parella, E., Magister, P., Universitas, M., Bumi, S., & Jurai, R. (2022). Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Provinsi Lampung Human Resources Quality And Work Motivation On Employee Performance In The Inspectorate Of Lampung Province. *Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis Pascasarjana Saburai*. <https://doi.org/10.24967/xx.v8i>
- Guruh Suksmono Aji, & Iva Khoiril Mala. (2024). Meningkatkan Kualitas SDM Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif Perusahaan di Era Digital: Tren, Inovasi, dan Tantangan. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(3), 01–17. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i3.357>
- Kepmenpan No. 63/KEP/M. PAN/7/2003
- Kepmenpan No Kep/25/M.Pan/2/2004
- Kepmenpan No. 14 tahun 2017
- Kristian, A. D. (2024). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Study Case : Bean Spot Palembang. *22(2)*, 259–277.
- Linda, S., & Suparti Heni. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 25(4), 123–134. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/831/633/2929>



- Mulia, R. A. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia (1st ed.). Cv.Eureka Media Aksara.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). In Journal Artikel. Media Sahabat Cendekia.
- Nurhidayat Wildan, Napu Della Maghfira, Fakhurrrazi Alfat, Novriando Samuel, & Wigiaharty Alyza Ratih. (2023). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Usaha Pariwisata Di Kampung Buricak Burinong. Jurnal Manajemen, 13(1), 25–35.
- Rosita, S., Aira Dian Mala Fithriani, Hendriyaldi, Tialonawarmi Feny, & Setiawan Wahyu Juari. (2024). Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia. Wida Publishing. <https://widapublishing.com>
- Sri, M. (2014). Pelayanan Publik (1st ed.). CV. Indra Prahasta.
- Sulistiyowati Wiwik. (2018). Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. UMSIDA PRESS.
- Undang-Undang Nomor. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
UU No. 1 Tahun 2022
- Yuliani Irma. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Raja Grafindo Persada.
- Zain, E. M., & Sofia, S. (2025). Manajemen Sumber Daya Manusia. CV. Eureka Media Aksara.