

**PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW GENERATION (KNG)  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN AKTA  
KEMATIAN (STUDI KASUS KANTOR KELURAHAN PACAR  
KEMBANG KOTA SURABAYA)**

**Anisah Fatihatus Mas'udah**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[fatihatusanisah@gmail.com](mailto:fatihatusanisah@gmail.com);

**Bambang Kusbandrijo**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[b.kusbandrijo@untag-sby.ac.id](mailto:b.kusbandrijo@untag-sby.ac.id);

**Eddy Wahyudi**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[ediwahyudi@untag-sby.ac.id](mailto:ediwahyudi@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Pelayanan publik didefinisikan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah unit kerja dalam suatu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara langsung kepada penerima pelayanan publik. Upaya adanya Klampid New Generation (KNG) membantu pelayanan masyarakat. Ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada kepuasan penerima pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan berkualitas berdasarkan prinsip pedoman pelaksanaan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik terdapat sepuluh indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu : Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan. Penelitian dilakukan di wilayah Kelurahan Pacar Kembang Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengevaluasi seberapa besar pengaruh sepuluh indikator kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan masyarakat. Sampel berjumlah 86 orang yang mengurus akta kematian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan;

Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kematian di wilayah Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Klampid New Generation (KNG)*

## A. PENDAHULUAN

Keputusan Menteri No. 25 Tahun 2009 mengenai Pendayagunaan Aparatur Negara menyebutkan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada kepuasan penerima pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan berkualitas. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan memperbanyak jenis pelayanan, salah satunya Klampid New Generation (KNG). Klampid New Generation (KNG) ialah evolusi dari E-Klampid yang dulunya berupa website sekarang menjadi aplikasi mobile yang dapat diunduh melalui playstore untuk smartphone Android. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) telah meluncurkan Klampid New Generation (KNG) atau klampid versi 2 pada 1 Juli 2022 untuk memfasilitasi pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan (Adminduk).

Tabel 1.1 Data Pelayanan Akta Kematian di Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya pada Tahun 2022

NO	Bulan	Jumlah
1.	April	58
2.	Mei	51
3.	Juni	46
4.	Juli	43
5.	Agustus	40

Sumber : Laporan hasil Pelayanan Masyarakat Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya Tahun 2022.

Dari data tabel diatas, terlihat bahwa jumlah pengurusan akta kematian mengalami penurunan. Disisi lain, menurut pengamatan lapangan dari bulan April hingga Agustus, masih ada sekitar 45 warga yang diduga meninggal namun belum mendapatkan akta kematian. Permasalahan di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya disebabkan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki pengurusan akta kematian karena dianggap tidak penting atau sering terlambat untuk mengurusnya. Meskipun akta kematian dianggap sangat

penting dalam catatan penduduk karena orang yang telah meninggal dunia tidak lagi dimasukkan dalam database kependudukan sehingga yang meninggal tidak diwajibkan untuk memenuhi kewajiban sebagai warga negara Indonesia, seperti membayar pajak dan mengikuti pemilihan umum. Selain itu, pencatatan kematian membantu negara untuk menargetkan bantuan. Ketiadaan akta kematian menghambat pengurusan hal-hal lain seperti kewajiban mengurus ahli waris, keperluan lainnya.

Menurut pengamatan peneliti, hal tersebut dipicu oleh masyarakat yang masih gagap akan teknologi, kesulitan mengakses KNG, dan kurangnya pemahaman masyarakat pengguna KNG. Menurut hasil peneliti, dari 20 orang yang datang di Kelurahan Pacar Kembang hanya, 5 orang yang mengetahui cara penggunaan KNG untuk membuat akta kematian, dan 15 orang masih bingung dan tidak mengerti cara menggunakan KNG untuk membuat akta kematian. Oleh karena itu, pemerintah memberikan akses KNG yang terpisah ke Kelurahan agar dapat memberikan pelayanan untuk membantu masyarakat secara manual menangani pengurusan kependudukan di Kelurahan.

Selanjutnya peneliti mengamati bahwa sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya masih memiliki beberapa kendala dalam memberikan pelayanan, seperti kurangnya sifat tanggung jawab yang menyebabkan penumpukan dokumen dan kesalahan pengisian KNG yang mengakibatkan kesalahan penulisan dokumen atau permintaan ditolak. Selain itu, kurangnya fasilitas seperti printer yang hanya dapat digunakan sebanyak 2 buah, sehingga menghambat proses pencetakan dokumen administrasi dan membuat masyarakat harus menunggu dan mengantri dalam waktu yang lama. Melihat permasalahan penyediaan layanan tersebut, peneliti tertarik untuk membuktikan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak menurut Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik, terdapat 10 indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu : Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya)”.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan umum atau publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan berkualitas berdasarkan prinsip pedoman pelaksanaan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

(KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik terdapat sepuluh indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu : Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan.

Menurut Kotler (Kotler 2005,h.234), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa akibat membandingkan kesan seseorang terhadap kinerja atau hasil produk dengan harapan seseorang. Ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada kepuasan penerima pelayanan. Penerima pelayanan merasa puas apabila menerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

### **C. METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme untuk menguji beberapa populasi atau sampel, biasanya diambil secara acak, dan mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian, dilanjutkan dengan analisis kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis. Sugiyono (2009:4). (Kosanke, 2019)

Dalam penelitian ini penulis akan meneliti variabel yang menjadi fokus amatan yaitu variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Kesederhanaan (X1); Kejelasan (X2); Kepastian Waktu (X3); Akurasi (X4); Keamanan (X5); Tanggung jawab (X6); Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X7); Kemudahan Akses (X8); Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan (X9); Kenyamanan (X10) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Populasi yang diambil dalam penelitian ini, adalah masyarakat Kelurahan Pacar Kembang Surabaya yang membuat Akta Kematian. Teknik pengambilan sampling dengan menggunakan metode *accidental sampling* (peneliti memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan peneliti), peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam pengambilan sampel, dan hasil analisisnya menggunakan Uji Parsial (T), Uji Simultan (Uji F), Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), dan Analisis Regresi Linear Berganda.

### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan sedangkan variabel terikat kepuasan masyarakat. Untuk menentukan teknis analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis instrumen terdiri uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik terdiri normalitas; multikolinearitas; dan heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan analisis frekuensi dari 22 pernyataan kualitas pelayanan dan 15 pernyataan kepuasan masyarakat dan jumlah sampel atau

responden sebanyak 86 orang yang mengurus akta kematian. Berikut merupakan pemaparan analisis yang sudah dilakukan adalah sebagai berikut :

#### **Pengaruh Kesederhanaan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 0,957 yang artinya Kesederhanaan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kesederhanaan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kesederhanaan yaitu  $0,005 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (2,867) > t_{tabel} (1,99167)$ , disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya Kesederhanaan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai  $t_{hitung} 2,867$  masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu masih perlu adanya pembenahan dalam pelayanan prosedur agar pelayanan tidak berbelit – belit seperti cara penyampaian tentang tahapan pelayanan tidak berbelit – belit, jelas, tepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa dimudahkan dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

#### **Pengaruh Kejelasan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 0,548 yang artinya indikator Kejelasan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kejelasan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kejelasan yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (4,734) > t_{tabel} (1,99167)$ , disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya Kejelasan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai  $t_{hitung} 4,734$  menunjukkan nilai yang cukup, sehingga harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator kejelasan seperti persyaratan teknis dan administrasi, unit kerja yang bertanggungjawab memberikan pelayanan dalam penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa terhadap pelayanan pembuatan akta kematian di Kelurahan Pacar Kembang.

#### **Pengaruh Kepastian Waktu Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,649 yang artinya Kepastian Waktu dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kepastian Waktu yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh indikator Kepastian Waktu yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (5,603) > t_{tabel} (1,99167)$ , disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya Kepastian Waktu berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai  $t_{hitung} 5,603$  menunjukkan nilai yang cukup, sehingga harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Kepastian Waktu

seperti kepastian jadwal pelaksanaan dan selesainya pengurusan pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

#### **Pengaruh Akurasi Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 2,816 yang artinya Akurasi dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Akurasi yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh indikator Kepastian Waktu yaitu  $0,018 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (2,425) > t_{tabel} (1,99167)$ , disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya Akurasi berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai  $t_{hitung} 2,425$  masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu masih perlu adanya pelatihan dan peningkatan keahlian dalam memberikan apa yang telah dijanjikan dengan tepat dan andal sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

#### **Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 2,390 yang artinya Keamanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Keamanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T yang menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Keamanan yaitu  $0,002 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (3,265) > t_{tabel} (1,99167)$ , disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai  $t_{hitung} 2,425$  masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu seharusnya penyedia layanan menyediakan sarana dan prasarana yang memastikan pemberi jaminan keamanan kepada pengguna layanan agar proses dan hasil pelayananan mendapatkan rasa aman, kenyamanan, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

#### **Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,854 yang artinya indikator Tanggung Jawab dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Tanggung Jawab yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T yang menunjukkan nilai signifikansi pengaruh indikator Tanggung Jawab  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (6,675) > t_{tabel} (1,99167)$ , disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya Tanggung Jawab berpengaruh yang signifikan dan paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai  $t_{hitung} 6,675$  menunjukkan nilai yang cukup tinggi, tetapi harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Tanggung Jawab seperti petugas pelayanan melakukan tugas dengan

penuh tanggung jawab dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya agar meminimalkan penumpukan berkas pemohon.

### **Pengaruh Kelengkapan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,851 yang artinya Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu  $0,015 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (2,482) > t_{tabel} (1,99167)$ , disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya Kelengkapan Sarana dan Prasarana berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai  $t_{hitung} 2,482$  masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu seharusnya penyedia layanan menambah sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan administrasi publik seperti printer, komputer, dan peralatan lainnya yang menunjang proses pelayanan agar lebih cepat dalam penyelesaian pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

### **Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,680 yang artinya indikator Kemudahan Akses dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kemudahan Akses yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh indikator Kemudahan Akses yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (6,002) > t_{tabel} (1,99167)$ , disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya Kemudahan Akses berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai  $t_{hitung} 6,002$  menunjukkan nilai yang cukup tinggi, tetapi harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Kemudahan Akses dalam proses pelayanan pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

### **Pengaruh Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,361 yang artinya indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (4,841) > t_{tabel} (1,99167)$ , disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai  $t_{hitung} 4,841$  menunjukkan

nilai yang cukup, sehingga harus lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan seperti petugas pelayanan publik melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan dan ramah kepada masyarakat dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

#### **Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 4,184 yang artinya variabel Kenyamanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif.

Dengan demikian semakin baik indikator Kenyamanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kenyamanan sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (3,494) > t_{tabel} (1,99167)$ , disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya variabel Kenyamanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai  $t_{hitung} 3,494$  masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu penyedia layanan seharusnya menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar dapat memberikan rasa kenyamanan kepada masyarakat dan melaksanakan pelayanan publik secara teratur dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

#### **Pengaruh Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil penelitian analisis data Uji F menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 43,610 > F_{tabel} 1,96$ , ditarik kesimpulan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang maksudnya variabel Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Demikian juga dengan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 85,3 %. Sedangkan 14,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Dapat dilihat berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,853 atau 85,3% yang masuk dalam kategori kuat.

#### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan rumusan permasalahan yang diajukan, analisis data yang sudah dilakukan, dan pembahasan yang sudah dikemukakan pada bab sebelumnya, bisa disimpulkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pacar Kembang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berikut merupakan kesimpulan hasil analisis data yang sudah dilakukan:

1. Dari Hasil Uji T menunjukkan masing masing variabel Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan,

- dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Dari hasil Uji F menjelaskan bahwa Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.
  3. Berdasarkan Analisis Regresi linear berganda menunjukkan bahwa Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.
  4. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,853 atau 85,3% yang merupakan kategori kuat. Maka ditarik kesimpulan bahwa pengaruh Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 85,3 %. Sedangkan 14,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku Tahun 2021. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. 123.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Dhion. *Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.
- Dimas, A., & Kependudukan, D. (n.d.). *Daring Dalam Meningkatkan Tertib Pencatatan Sipil Kota Surabaya*.
- Karlinawati, D., Novaria, R., Widiyanto, M. K., & Negara, A. (1945). *Kualitas pelayanan e-klampid dalam peningkatan pelayanan pengurusan akta kelahiran di kelurahan baratajaya kecamatan gubeng kota surabaya*. 3.
- Suaib, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) The Quality Of Public Services In The Field Of Population Administration (Study in the Sekarbela sub-district office of Mataram city).