Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

PENGARUH MODEL PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (POEDAK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

*Eka Runia Rahmatul Ilma[1], Teguh Karya Pamungkas[1], Nur Wahdatul Chilmy[1]

[1] Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Jember, Jember, Indonesia
*Corresponding author: ekaruniarahmatulilma@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:
Received : 07-01-2026
Revised : 12-04-2026
Accepted : 16-04-2026
Published : 15-12-2026

Keywords:
Public Service, Service Quality, Population Administration, POEDAK Application, Community Satisfaction.

ABSTRACT

Digital-based population administration services are an effort by the government to improve the quality of public services and community satisfaction. One of the innovations developed is the POEDAK application, which facilitates online population administration services. However, the effectiveness of this application in enhancing community satisfaction still requires empirical assessment. This study aims to analyze the effect of the POEDAK application on community satisfaction in population administration services. This research employs a quantitative approach using a survey method. The research population consists of community members who use the POEDAK application, with samples selected based on predetermined criteria. Data were collected through questionnaires that had been tested for validity and reliability, and analyzed using simple linear regression along with classical assumption tests. The results indicate that the POEDAK application has a positive and significant effect on community satisfaction. The coefficient of determination (R square) value of 0.625 shows that 62.5% of the variation in community satisfaction is influenced by service quality through the POEDAK application, while the remaining 37.5% is explained by other factors outside the research model. These findings suggest that improving the quality of digital-based public services plays a crucial role in enhancing community satisfaction. Therefore, continuous improvement in service quality and management of the POEDAK application is essential to support effective and citizen-oriented population administration services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Badan Pemeriksa Keuangan, n.d.). Sejalan dengan ketentuan tersebut pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas pemerintah dalam melayani kepentingan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif, yang seluruh proses pelaksanaannya harus berlandaskan pada ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku.

Sari (2017) menjelaskan bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data dan informasi kependudukan, serta pemanfaatan data kependudukan. Keempat ruang lingkup tersebut menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya menekankan pada hasil akhir layanan, tetapi juga pada kepatuhan terhadap prosedur,

Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

kualitas proses pelayanan, serta orientasi pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik kerap diwarnai oleh prosedur yang berbelit, lambatnya waktu penyelesaian layanan, ketidakpastian biaya dan waktu, serta rendahnya responsivitas aparatur dalam melayani Masyarakat. Masyarakat sering mengeluhkan ketidakpuasan akibat keterlambatan, kerumitan, dan kurangnya responsivitas dalam penyediaan layanan publik (Mercer et al., 2017). Sehingga beban administratif dan prosedur yang tidak jelas tetap menjadi faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap layanan publik (Ganapati & Reddick, 2018).

Laporan tahunan Ombudsman menegaskan bahwa maladministrasi seperti penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur masih menjadi keluhan utama masyarakat dalam mengakses layanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA, 2023). Hasil kajian Venkatesh et al., (2017) menjelaskan bahwa pelayanan yang buruk dan kurangnya kejelasan turut menyebabkan menurunnya kepercayaan Masyarakat. Keterlambatan dan ketidakefisienan layanan secara signifikan menurunkan persepsi kualitas layanan (Ngoye et al., 2019).

Secara empiris, berbagai hasil survei kepuasan masyarakat juga mengindikasikan masih adanya kelemahan pada aspek pelayanan tertentu. Misalnya, penelitian pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan bahwa meskipun indeks kepuasan masyarakat tergolong tinggi, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) khususnya terkait kecepatan pelayanan masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan (Bua et al., 2025). Seperti yang dijelaskan kajian terdahulu Vinopal (2020) Rendahnya responsivitas pejabat publik secara konsisten dikaitkan dengan tingkat kepuasan pengguna yang lebih rendah.

Selain itu, studi lain menegaskan bahwa pelayanan publik masih sering menghadapi persoalan seperti prosedur yang rumit, ketidakpastian pelayanan, serta minimnya evaluasi berbasis kepuasan Masyarakat (Ahriani & Azmi, 2025). Hal ini menjadi indikator bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas layanan yang diberikan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah melakukan transformasi pelayanan publik melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Teknologi digital memungkinkan pemerintah untuk merancang ulang layanan agar lebih berorientasi pada pengguna dan lebih efisien (Chatterjee et al., 2018).

Digitalisasi pelayanan publik dipandang sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih cepat, mudah diakses, dan transparan (Permatasari, 2024). Salah satu sektor pelayanan publik yang sangat strategis untuk didigitalisasi adalah pelayanan administrasi kependudukan, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan identitas hukum warga negara, seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan akta pencatatan sipil lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi prioritas penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Namun demikian, implementasi pelayanan publik berbasis digital belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi kendala seperti kesenjangan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta resistensi terhadap perubahan (Latip et al., 2025).

Sebagai implementasi SPBE, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik meluncurkan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK), yaitu sistem pelayanan berbasis web yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara daring. POEDAK dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan, transparansi proses, serta efisiensi waktu dan biaya. Secara konseptual, kualitas pelayanan POEDAK dapat

Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

dinilai melalui dimensi kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Sadiva et al., 2025). Apabila dimensi-dimensi tersebut tidak terpenuhi secara optimal, maka kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan berpotensi menurun.

Kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan berbasis digital juga dipengaruhi oleh kualitas layanan elektronik serta tingkat literasi digital pengguna (Ramadhan & Pribadi, 2024). Dalam konteks administrasi kependudukan berbasis digital, Lubis & Ginting (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan dalam aplikasi identitas kependudukan digital berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menunjukkan bahwa kualitas proses pelayanan digital memengaruhi persepsi kepuasan warga terhadap layanan administrasi digital. Inisiatif pemerintahan digital meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan publik (Zhao & Fan, 2018). Hasil kajian serupa Hartmann et al., (2018) menjelaskan, transformasi digital meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempercepat proses dan menyederhanakan birokrasi. Sehingga beralih pada aspek digital tidak memperburuk system melainkan mengefisiensi proses layanan.

Puspita Ningrum & Wicaksana (2024) dalam analisis *service quality* menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat berkaitan dengan kepuasan masyarakat, di mana dimensi kualitas seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* menjadi indikator penting dalam menjelaskan hubungan antara kualitas layanan dan pengalaman pengguna layanan publik. *Reliability* dan responsivitas merupakan faktor penentu utama dalam penilaian kualitas layanan (Rötzmeier-Keuper et al., 2018).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Munawaroh dan Wulandari (2024), menemukan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Fernanda et al. (2025) yang menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Djafarova & Bowes (2021) dalam kajiannya menyebut peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan di kalangan pengguna.

Kajian mengenai kualitas pelayanan menekankan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik layanan. Pandangan tersebut diperkuat oleh Fikri dan Tjenreng (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sehingga pelayanan yang berkualitas akan mendorong meningkatnya kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Selanjutnya, Mufroda et al. (2025) menegaskan bahwa penerapan kualitas pelayanan yang baik, khususnya dalam pelayanan administrasi berbasis digital, menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat secara konseptual berkaitan dengan perbandingan antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Sulistiyowati et al. (2022) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan individu yang muncul setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Apabila kinerja pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut, maka masyarakat akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan publik yang diterima. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh kesenjangan antara harapan awal dengan kinerja layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan (Lodish, 1980).

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik juga dipengaruhi oleh sejauh mana pelayanan mampu memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan dan permintaan

Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, kepuasan masyarakat bergantung pada kemampuan sistem pelayanan, seperti POEDAK, dalam menghasilkan dokumen yang lengkap, benar, dan tepat waktu. Pengalaman pengguna selama proses layanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan (Nikou et al., 2020). Sehingga di sini jelas, bahwa kepuasan Masyarakat juga bergantung dari bagaiana pengguna menggunakan selama prosesnya.

Miranti (2024) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh pengalaman selama proses pelayanan berlangsung, seperti keramahan petugas, transparansi prosedur, efisiensi biaya, serta perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif.

Desa Sukaoneng, Kecamatan Tambak, Kabupaten Gresik merupakan salah satu wilayah di Pulau Bawean, Kab. Gresik yang telah menerapkan layanan POEDAK. Keberadaan POEDAK menjadi solusi bagi masyarakat yang sebelumnya harus menempuh jarak jauh untuk mengurus dokumen kependudukan. Namun, berdasarkan kondisi di lapangan, pelaksanaan POEDAK di Desa Sukaoneng masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan verifikasi dokumen, gangguan jaringan, kurangnya sosialisasi, serta keterbatasan literasi digital masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Persepsi terhadap kualitas layanan dan kemudahan penggunaan sistem secara signifikan dapat memengaruhi kepuasan warga (Wilson, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada pelayanan konvensional atau pelayanan administrasi secara umum, sehingga kajian mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di tingkat desa, khususnya di wilayah kepulauan, masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh model pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (POEDAK) terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sukaoneng Kecamatan Tambak Kabupaten Gresik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian pelayanan publik dan administrasi kependudukan berbasis digital, sekaligus menjadi bahan evaluasi praktis bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang dan kajian penelitian terdahulu, penelitian ini difokuskan untuk menjawab permasalahan mengenai pengaruh model pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (POEDAK) terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sukaoneng Kecamatan Tambak Kabupaten Gresik. Sejalan dengan tujuan tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan bahwa model pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (POEDAK) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh model pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (POEDAK) terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif dan terukur melalui data numerik, sehingga hasil penelitian dapat dianalisis secara statistik dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2020). Desain penelitian ini dirancang untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden (Creswell & Creswell, 2023).

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi yang kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Sujarweni (2022) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah objek atau atribut yang memiliki variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis guna memperoleh kesimpulan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen dan variabel dependen.

Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

Tabel 1. Indikator & Item Kuesioner

Variabel	Indikator	Item Kuesioner
Kualitas Layanan	*reliability*	1. Apakah hasil dokumen kependudukan yang diurus melalui Poedak selalu akurat dan sesuai dengan data yang diinputkan? 2. Apakah sistem Poedak jarang mengalami gangguan atau error saat Anda menggunakannya? 3. Apakah proses yang dijanjikan (misalnya notifikasi atau pembaruan status) selalu berjalan sesuai jadwal yang ditentukan oleh Poedak?
	responsiveness	1. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pendaftaran administrasi kependudukan melalui Poedak terasa cepat? 2. Apakah petugas administrasi kependudukan memberikan tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan atau masalah Anda terkait layanan Poedak? 3. Apakah pihak Poedak segera memberikan notifikasi atau informasi terbaru mengenai perkembangan status pengajuan dokumen Anda?
	assurance	1. Apakah masyarakat merasa yakin bahwa data pribadi yang diinputkan ke Poedak aman dan terjaga kerahasiaannya? 2. Apakah Anda percaya pada kemampuan petugas administrasi kependudukan dalam menangani masalah yang mungkin timbul saat menggunakan Poedak? 3. Apakah Anda menerima konfirmasi atau bukti transaksi yang meyakinkan setelah menyelesaikan proses administrasi di Poedak?
	empathy	1. Apakah petugas di Desa bersedia memberikan bantuan dan bimbingan yang ramah jika masyarakat kesulitan menggunakan Poedak? 2. Apakah petugas layanan berusaha memahami kebutuhan spesifik Anda saat Anda memiliki kendala dalam menggunakan Poedak? 3. Apakah jam operasional atau ketersediaan layanan bantuan Poedak fleksibel untuk mengakomodasi waktu masyarakat?
	tangibles	1. Apakah informasi dan persyaratan yang tersedia di aplikasi/web Poedak sudah lengkap? 2. Apakah desain tampilan aplikasi/web Poedak mudah dipahami dan menarik secara visual? 3. Apakah fasilitas navigasi (menu, tombol, dll.) pada aplikasi/web Poedak berfungsi dengan baik dan memudahkan Anda dalam bertransaksi?
Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian Harapan	1. Apakah kualitas pelayanan online Poedak lebih baik dibandingkan pelayanan administrasi kependudukan sebelumnya (manual)? 2. Apakah pengalaman Anda menggunakan layanan Poedak telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan Anda? 3. Secara keseluruhan, apakah layanan Poedak memberikan nilai tambah yang signifikan dalam pengurusan dokumen kependudukan Anda?
	Minat Menggunak-an Kembali	1. Apakah Anda berniat untuk menggunakan kembali layanan Poedak di masa mendatang? 2. Jika ada kebutuhan administrasi kependudukan lain, apakah Poedak akan menjadi pilihan pertama Anda? 3. Apakah Anda akan mencari alternatif lain jika layanan yang Anda butuhkan juga tersedia di Poedak?
	Kesediaan Merekomen-dasikan	1. Apakah Anda akan merekomendasikan penggunaan layanan Poedak ini kepada orang lain/tetangga? 2. Apakah Anda akan memberikan ulasan positif tentang layanan Poedak di media sosial atau forum online? 3. Apakah Anda merasa bangga atau senang menggunakan layanan Poedak sehingga ingin membagikannya kepada kenalan Anda?

Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan melalui aplikasi POEDAK yang terdiri atas dua subvariabel, yaitu X_1 dan X_2. X_1 merepresentasikan kualitas proses pelayanan, model pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (POEDAK). X_2 merepresentasikan kualitas hasil pelayanan, kepuasan masyarakat di Desa Sukaoneng, Kec. Tambak, Kab. Gresik Pulau Bawean.

Lokasi penelitian ditetapkan Di Desa Sukaoneng, Kecamatan Tambak, Kabupaten Gresik, dengan pertimbangan bahwa desa tersebut telah menerapkan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui POEDAK. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Sukaoneng yang pernah menggunakan layanan POEDAK, dengan jumlah populasi tercatat sebanyak 248 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *proportionate stratified random* sampling untuk memastikan keterwakilan responden (Sujarweni, 2022), sehingga diperoleh sampel sebanyak 72 responden yang dinilai mampu mewakili karakteristik populasi penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa langkah. Pertama, observasi dilakukan sebagai tahap awal penelitian untuk memperoleh gambaran awal mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi POEDAK. Observasi ini bertujuan untuk memahami alur pelayanan, mekanisme penggunaan aplikasi, serta interaksi antara masyarakat dan aparatur dalam proses pelayanan, sehingga dapat mendukung penyusunan instrumen penelitian yang relevan dengan kondisi lapangan.

Kedua, penyebaran kuesioner kepada responden yang telah menggunakan layanan POEDAK. Kuesioner disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), serta indikator kepuasan masyarakat dengan indikator Kesesuaian Harapan, Kesedian merekomendasi dan minat menggunakan kembali.

Instrumen penelitian pada Tabel 1, dikembangkan menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden secara kuantitatif (Riduwan, 2016). Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya guna memastikan bahwa alat ukur yang digunakan layak dan konsisten (Imam, 2018). Ketiga, Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian dengan mengumpulkan dokumen pendukung yang relevan, seperti peraturan terkait pelayanan administrasi kependudukan, data penggunaan aplikasi POEDAK, serta arsip atau laporan pelayanan yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumentasi ini berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil analisis yang diperoleh dari kuesioner.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis statistik dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Tahapan analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh model pelayanan POEDAK terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dengan tingkat signifikansi 0,05, sehingga hasil penelitian dapat menunjukkan apakah model pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (POEDAK) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sukaoneng Kecamatan Tambak Kabupaten Gresik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2, hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel model pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (POEDAK) dan variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	R tabel	R hitung	Ket.
Model POEDAK (X)	X1	0.231	0.322	Valid
	X2	0.231	0.254	Valid
	X3	0.231	0.276	Valid
	X4	0.231	0.522	Valid
	X5	0.231	0.380	Valid
	X6	0.231	0.590	Valid
	X7	0.231	0.495	Valid
	X8	0.231	0.604	Valid
	X9	0.231	0.394	Valid
	X10	0.231	0.319	Valid
	X11	0.231	0.408	Valid
	X12	0.231	0.518	Valid
	X13	0.231	0.498	Valid
	X14	0.231	0.653	Valid
	X15	0.231	0.619	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0.231	0.657	Valid
	Y2	0.231	0.633	Valid
	Y3	0.231	0.677	Valid
	Y4	0.231	0.503	Valid
	Y5	0.231	0.537	Valid
	Y6	0.231	0.574	Valid
	Y7	0.231	0.634	Valid
	Y8	0.231	0.579	Valid
	Y9	0.231	0.632	Valid

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel berada di atas batas minimum yang ditetapkan, yaitu 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan telah memenuhi syarat sebagai alat ukur yang konsisten dan dapat dipercaya untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan POEDAK dan tingkat kepuasan masyarakat.

Pada Tabel 3, berdasarkan hasil uji asumsi klasik, data penelitian ini memenuhi seluruh persyaratan untuk dilakukan analisis regresi. Uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, yang ditandai dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak adanya

Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

gejala heteroskedastisitas, sehingga varians residual bersifat konstan dan model regresi layak digunakan. Selain itu, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10, yang mengindikasikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik tersebut, model regresi dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
Model POEDAK	0,737	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,781	Reliabel

Tabel 4. Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients beta		
1	B	Std. Error	t	Sig.
(constant)	1.441	3.367	.428	.670
POEDAK	.596	.055	.790	10.793	.0000

Source: IBM SPSS 25

Hasil analisis regresi linear sederhana pada Tabel 4, menunjukkan bahwa model pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (POEDAK) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan POEDAK, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Selanjutnya, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima. Uji T juga mendukung hasil tersebut di mana nilai t hitung lebih besar disbanding dengan t tabel (10.793> 1.994) hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara model pelayanan POEDAK terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sukaoneng Kecamatan Tambak Kabupaten Gresik.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (POEDAK) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan publik yang menekankan bahwa kepuasan masyarakat terbentuk melalui kualitas proses dan hasil pelayanan yang diterima. Dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagaimana dikemukakan oleh Nurmandi et al. (2021) menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan melalui POEDAK, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Temuan penelitian ini juga mendukung pandangan Fikri dan Tjenreng (2025) serta Mufroda et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat, khususnya pada pelayanan yang memanfaatkan sistem digital. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, keberhasilan POEDAK tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem teknologi, tetapi juga oleh bagaimana aparatur mampu memberikan pelayanan yang responsif, jelas, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik harus diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan agar tujuan peningkatan kepuasan masyarakat dapat tercapai secara optimal.

Selanjutnya, hasil penelitian ini konsisten dengan konsep kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Sulistiyowati et al. (2022), yang menyatakan bahwa kepuasan muncul

Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat. Temuan ini juga diperkuat oleh Miranti (2024) yang menegaskan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, seperti ketepatan dan kelengkapan dokumen, tetapi juga oleh pengalaman selama proses pelayanan berlangsung, termasuk transparansi, efisiensi, serta sikap aparatur dalam memberikan layanan. Dalam penelitian ini, POEDAK terbukti mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih praktis dan efisien, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, diperoleh nilai R square sebesar 0,625 yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel aplikasi POEDAK terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 62,5%. Artinya, lebih dari setengah variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi POEDAK. Sementara itu, sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kemampuan literasi digital masyarakat, kualitas jaringan internet, karakteristik individu pengguna, serta faktor kebijakan dan dukungan organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun POEDAK memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat, peningkatan kepuasan secara menyeluruh tetap memerlukan perhatian pada faktor-faktor pendukung lainnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik pada pelayanan konvensional maupun pelayanan berbasis digital. Penelitian ini memiliki kontribusi empiris dengan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital seperti POEDAK dapat menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya di wilayah desa, apabila didukung oleh kualitas pelayanan yang optimal dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan (POEDAK) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sukaoneng Kecamatan Tambak Kabupaten Gresik. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kemudahan akses, efisiensi waktu, serta transparansi proses pelayanan. Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat konsep kualitas pelayanan publik yang menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan. Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi pemerintah desa dan instansi terkait untuk terus meningkatkan kualitas layanan POEDAK melalui perbaikan sistem, peningkatan kompetensi aparatur, serta optimalisasi sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahriani, R., & Azmi, I. F. (2025). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PANAKKUKANG. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, *3*(1), 29–47. https://doi.org/10.33509/admit.v3i1.3580

Badan Pemeriksa Keuangan. (n.d.). *Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik*. Badan Pemeriksa Keuangan.

Bua, J. A. T., Fajri, A., & Fahmi, M. (2025). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode SERVQUAL. *JURNAL SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS SURYADARMA*, *12*(2). https://doi.org/10.35968/jsi.v12i2.1475

Chatterjee, S., Kar, A. K., & Gupta, M. P. (2018). Success of IoT in Smart Cities of India: An empirical analysis. *Government Information Quarterly*, *35*(3), 349–361. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.05.002

Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design Qualitative, Quanitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Sage Publication.

Djafarova, E., & Bowes, T. (2021). 'Instagram made Me buy it': Generation Z impulse purchases in fashion industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *59*, 102345. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102345

Fernanda, Astuti, V. S., & Yunus, E. Y. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Pohsangit Leres Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *5*, 5873–5883.

Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. In *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* (Vol. 5, Issue 1). https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300

Ganapati, S., & Reddick, C. G. (2018). Prospects and challenges of sharing economy for the public sector. *Government Information Quarterly*, *35*(1), 77–87. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.001

Hartmann, S., Ma, H., Hameurlain, A., Pernul, G., & Wagner, R. R. (Eds.). (2018). *Database and Expert Systems Applications* (Vol. 11029). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-98809-2

Imam, G. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit universitas Diponegoro.

Latip, Mirza, D., Lastri, N., & Aditiya, V. (2025). Optimizing Digital Public Services for Enhanced Citizen Satisfaction and Transparent Governance. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *13*(6), 4563–4574. https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4100

Lodish, L. M. (1980). A User-Oriented Model for Sales Force Size, Product, and Market Allocation Decisions. *Journal of Marketing*, *44*(3), 70. https://doi.org/10.2307/1251113

Lubis, T. A., & Oktavius Ginting, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, *10*(2 SE-artikel), 104–118. https://doi.org/10.35797/jap.v10i2.56753

Mendrofa, H. P., Supriadi, B., Yustiari, S. H., & Lubis, A. F. (2025). *Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia Analysis of the Effectiveness of Bureaucratic Reform in Improving the Quality of Public Services in Indonesia*. *8*(1), 537–545. https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.6811

Mercer, A. W., Kreuter, F., Keeter, S., & Stuart, E. A. (2017). Theory and Practice in Nonprobability Surveys. *Public Opinion Quarterly*, *81*(S1), 250–271. https://doi.org/10.1093/poq/nfw060

Miranti, D. (2024). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Kaitannya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Litelatur. *JIMU:Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, *2*(02), 332–342. https://doi.org/10.70294/jimu.v2i02.368

Munawaroh, S., & Wulandari, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Resolusi: Jurnal Sosial Politik. *RESOLUSI: JURNAL SOSIAL POLITIK Учредители: LP3M Universitas Sains Al Quran*, *7*(2), 126–140.

Ngoye, B., Sierra, V., & Ysa, T. (2019). Different Shades of Gray: A Priming Experimental Study on How Institutional Logics Influence Organizational Actor Judgment. *Public Administration Review*, *79*(2), 256–266. https://doi.org/10.1111/puar.13006

Nikou, S., Agahari, W., Keijzer-Broers, W., & de Reuver, M. (2020). Digital healthcare technology adoption by elderly people: A capability approach model. *Telematics and Informatics*, *53*, 101315. https://doi.org/10.1016/j.tele.2019.101315

Ningrum, A. P., & Wicaksana, R. A. (2024). The Effect Of Public Service Quality On Community Satisfaction In The Analysis Of Systematic Literature Review. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, *22*(02 SE-PUBLIC ADMINISTRATION), 187–198. https://doi.org/10.30996/dia.v22i02.9975

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA. (2023). *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023*.

Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik
Volume 8, Issue 2, Desember 2026 (95-105)
ISSN Online: 2685-3582
https://doi.org/10.14710/dialogue.v8i2.30890

https://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/745/LP_tahunan-2023

Permatasari, N. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cihideung Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. *Journal of Multidisciplinary Economic Harmony*, *16*(1).

Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, *8*(3), 972–988. https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866

Riduwan. (2016). *Pengantar Statistik Sosial*. ALFABETA.

Rötzmeier-Keuper, J., Hendricks (née Lerch), J., Wünderlich, N. V., & Schmitz, G. (2018). Triadic relationships in the context of services for animal companions. *Journal of Business Research*, *85*, 295–303. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.01.003

Sadiva, T., Dewata, P., & Lestari, Y. (2025). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi tentang Pelayanan Pindah Masuk di Desa Kedanyang Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik) The Quality of Population Administration Services (A Study on Moving In Services in Kedanyang Village , Kebomas Dis*. *3*, 243–252.

Sari, S. amelia. (2017). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Perkara Nomor: 33/Puu-Xv/2017 J*, *549*, 40–42.

Sugiyono. (2020). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.

Sujarweni, V. W. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN*. PUSTAKABARUPRESS.

Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *VIII*(117), 1–9.

Venkatesh, V., Hoehle, H., & Aljafari, R. (2017). A usability study of the obamacare website: Evaluation and recommendations. *Government Information Quarterly*, *34*(2), 199–210. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.01.003

Vinopal, K. (2020). Socioeconomic Representation: Expanding the Theory of Representative Bureaucracy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *30*(2), 187–201. https://doi.org/10.1093/jopart/muz024

Wilson, C. (2020). The socialization of civic participation norms in government?: Assessing the effect of the Open Government Partnership on countries' e-participation. *Government Information Quarterly*, *37*(4), 101476. https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101476

Zhao, Y., & Fan, B. (2018). Exploring open government data capacity of government agency: Based on the resource-based theory. *Government Information Quarterly*, *35*(1), 1–12. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.002