ANALISIS PENGARUH KEADILAN LAYANAN DAN KECEPATAN WAKTU LAYANAN TERHADAP CITRA INSTITUSI MELALUI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG)

TESIS

NAMA : SIDIK BUDIYONO

NIM : B2042231005

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

2024

PERYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Sidik Budiyono
NIM	: B2042231005
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Magister Manajemen
Angkatan/ Konsentrasi	: 50 / Manajemen Pemasaran
Judul Tesis	: Analisis Pengaruh Keadilan Layanan Dan Kecepatan Waktu Layanan Terhadap Citra Institusi Melalui Kepuasan Pengguna Layanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul tersebut diatas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian- bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan terlampir).

Apabila didalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab yang dapat berakibat pada pembatalan tesis dengan judul tersebut diatas.

Demikian peryataan ini dibuat dengan sebenar- benarnya.

Pontianak, 23 Januari 2025



Sidik Budiyono
B2042231005

PERTANGGUNG JAWABAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Sidik Budiyono
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Magister Manajemen
Kosentrasi	:	Manajemen Pemasaran
Tanggal Ujian	:	23 Januari 2025

Judul Tesis:

Analisis Pengaruh Keadilan Layanan Dan Kecepatan Waktu Layanan Terhadap Citra Institusi Melalui Kepuasan Pengguna Layanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang)

Menyatakan bahwa Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 23 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Sidik Budiyono

NIM. B2042231005

PENGESAHAN TESIS

Tesis dengan judul:
Analisis Pengaruh Keadilan Layanan Dan Kecepatan Waktu Layanan Terhadap Citra Institusi Melalui Kepuasan Pengguna Layanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang)

Ini diajukan oleh:

Nama	: Sidik Budiyono
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Tanggal Ujian	: 23 Januari 2025

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus oleh Majelis Penguji dalam Ujian Tesis dan Komprehensif untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing I	Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si NIP. 19740725 199802 2 001	17-02-25	
Pembimbing II	Prof. Dr. Ramadania, S.E., M.Si NIP. 19750921 200003 2 005	17-02-25	
Penguji I	Dr. Juniwati, S.E., M.P NIP. 19620603 198903 2 001	19-02-25	
Penguji II	Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Si NIP. 19850207 200604 2 001	14-02-25	

Pontianak, Januari 2025
Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Manajemen

Prof. Dr. Nurwahidah, SE, M.Si
NIP 19730503 2003122001

Dipindai dengan CamScanner

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, kesehatan, dan kemudahan yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat merampungkan tesis yang berjudul "Analisis Pengaruh Keadilan Layanan dan Kecepatan Waktu Layanan Terhadap Citra Institusi Melalui Kepuasan Pengguna Layanan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang)". Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian penulisan tesis ini, antara lain:

1. Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak, Bapak Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si
2. Bupati Ketapang, Bapak Martin Rantan, S.H., M.Sos
3. Wakil Bupati Ketapang, Bapak H. Farhan, S.E, M.Si
4. Sekretaris Daerah Kabupaten Ketapang periode tahun 2021-2024, Bapak Alexander Wilyo, S.STP, M.Si
5. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang, Bapak Dersi, S.H., M.A.P
6. Kepala BKPSDM Kabupaten Ketapang, Drs. Sugiarto, M.A.P
7. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak, Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si
8. Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak, Ibu Prof. Dr. Nur Afifah, S.E., M.Si
9. Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura, Bapak Dr. Ahmad Shalahuddin, S.E., M.M
10. Dosen Pembimbing Pertama Ibu Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si yang telah memberi petunjuk, dukungan, bimbingan dan nasehat dalam penyusunan tesis ini.
11. Dosen Pembimbing Kedua Ibu Prof. Dr. Ramadania, S.E., M.Si, yang telah memberi memberi petunjuk, dukungan, bimbingan dan nasehat dalam penyusunan tesis ini.
12. Dosen Penguji Pertama, Ibu Dr. Hj. Juniwati, SE, MP, atas bimbingan, masukan, serta kritik dalam membantu menyempurnakan tesis ini.
13. Dosen Penguji Kedua, Ibu Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc atas bimbingan, masukan, serta kritik dalam membantu menyempurnakan tesis ini.
14. Seluruh dosen pengajar dan Civitas Akademika pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah membantu dan membimbing peneliti sampai pada akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini.
15. Seluruh rekan sejawat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

16. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, I Made Weta dan Sri Waluyo, atas doa, kasih sayang, dan dukungan tanpa henti yang menjadi kekuatan utama dalam perjalanan hidup dan penyelesaian tesis ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan kebahagiaan kepada Ayah dan Ibu.
17. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada istri tercinta, Harni Syardianti dan anak-anak, Fatih, Baba dan Mimil yang selalu memberikan cinta, dukungan, dan pengertian selama penulis menjalani proses penyelesaian tesis ini. Kehadiran dan doa kalian menjadi semangat dan inspirasi terbesar dalam setiap langkah yang penulis tempuh.
18. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada rekan-rekan perkuliahan Magister Manajemen UNTAN Angkatan 50 atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama masa studi. Kerja sama dan inspirasi dari kalian telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis menyelesaikan tesis ini.
19. Seluruh kerabat dan sahabat yang tidak dapat disebutkan satu satu persatu.

Pontianak, Desember 2024
Penulis

Sidik Budiyono

ANALISIS PENGARUH KEADILAN LAYANAN DAN KECEPATAN WAKTU LAYANAN TERHADAP CITRA INSTITUSI MELALUI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG)

Sidik Budiyono

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura

Email: elpapabudiyono@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keadilan layanan dan kecepatan layanan terhadap citra institusi melalui kepuasan pengguna pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh dari 335 responden pengguna layanan. Analisis dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap citra institusi (CR = 6,179; p < 0,05), sedangkan kecepatan layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap citra institusi (CR = -0,728; p > 0,05). Keadilan layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (CR = 2,082; p < 0,05), dan kecepatan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (CR = 4,405; p < 0,05). Namun, kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap citra institusi (CR = -0,699; p > 0,05), serta tidak memediasi hubungan antara kecepatan layanan dan citra institusi (*indirect effect* = -0,032; p > 0,05) maupun hubungan antara keadilan layanan dan citra institusi (*indirect effect* = -0,145; p > 0,05).

Temuan ini menunjukkan bahwa keadilan layanan merupakan faktor dominan yang secara langsung memengaruhi citra institusi, sementara kepuasan pengguna dan kecepatan layanan lebih berperan sebagai elemen pendukung. Untuk meningkatkan citra institusi, Disdukcapil Kabupaten Ketapang disarankan untuk memprioritaskan keadilan dalam setiap aspek layanan, diikuti dengan optimalisasi kecepatan layanan tanpa mengorbankan kualitas. Penguatan komunikasi institusi juga penting untuk meningkatkan transparansi dan keterlibatan masyarakat, dengan mempercepat penyampaian informasi dan membuka ruang bagi interaksi dua arah.

Kata Kunci: keadilan layanan, kecepatan layanan, kepuasan pengguna, citra institusi, SEM, AMOS, layanan publik

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE FAIRNESS AND SERVICE SPEED ON INSTITUTIONAL IMAGE THROUGH USER SATISFACTION

(A Study at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency)

Sidik Budiyono
Master of Management, Faculty of Economics and Business, Tanjungpura University
Email: elpapabudiyono@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service fairness and service speed on institutional image through user satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency. A quantitative approach was used, with data collected from 335 service users. The analysis was conducted using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the assistance of AMOS software. The results show that service fairness has a significant effect on institutional image (CR = 6.179; p < 0.05), while service speed does not significantly affect institutional image (CR = -0.728; p > 0.05). Service fairness also significantly influences user satisfaction (CR = 2.082; p < 0.05), and service speed significantly affects user satisfaction (CR = 4.405; p < 0.05). However, user satisfaction does not significantly affect institutional image (CR = -0.699; p > 0.05), nor does it mediate the relationship between service speed and institutional image (indirect effect = -0.032; p > 0.05) or between service fairness and institutional image (indirect effect = -0.145; p > 0.05).

These findings indicate that service fairness is the dominant factor directly influencing institutional image, while user satisfaction and service speed play more supportive roles. To enhance institutional image, the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency is advised to prioritize fairness in all aspects of service, followed by optimizing service speed without compromising quality. Strengthening institutional communication is also crucial for enhancing transparency and public engagement, by accelerating the delivery of information and creating space for two-way interaction.

Keywords: *service fairness, service speed, user satisfaction, institutional image, SEM, AMOS, public service.*

ANALISIS PENGARUH KEADILAN LAYANAN DAN KECEPATAN WAKTU LAYANAN TERHADAP CITRA INSTITUSI MELALUI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG)

RINGKASAN

1. Latar Belakang dan Tujuan Penelitian

Kualitas layanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan kinerja Kepala Daerah, termasuk Bupati, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ketapang tidak hanya merepresentasikan efisiensi layanan pemerintah, tetapi juga mencerminkan komitmen Kepala Daerah dalam menciptakan pemerintahan yang responsif dan transparan. Evaluasi terhadap kinerja layanan publik, seperti *Survei Kepuasan Masyarakat* (SKM), *Penilaian Pelayanan Publik* oleh Ombudsman, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), serta Pemerintah Provinsi, menjadi tolok ukur penting untuk menilai keberhasilan pelayanan yang diamanatkan kepada Kepala Daerah. Ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, adil, dan bebas hambatan semakin meningkat, seiring dengan kebutuhan mereka akan aksesibilitas layanan yang lebih baik di era modernisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana aspek keadilan layanan dan kecepatan waktu pelayanan memengaruhi citra institusi, dengan kepuasan pengguna sebagai mediator. Studi ini juga menjadi bagian dari upaya strategis untuk memahami bagaimana Kepala Daerah dapat meningkatkan persepsi masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan di sektor publik. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis *Structural Equation Modeling* (SEM), penelitian ini mengevaluasi hubungan antara elemen layanan publik yang relevan. Hasilnya diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam merumuskan kebijakan berbasis data yang mendukung peningkatan peringkat pelayanan, baik di tingkat regional maupun nasional, serta menciptakan sistem pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Studi ini juga memperkuat relevansi penilaian berbasis data dalam memastikan keberhasilan kebijakan Kepala Daerah dalam mewujudkan pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan publik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara keadilan layanan, kecepatan layanan, kepuasan pengguna, dan citra institusi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada 335 responden pengguna layanan, dipilih menggunakan teknik sampling yang memastikan representasi populasi secara proporsional. Variabel penelitian diukur menggunakan skala Likert yang mencakup dimensi keadilan layanan (distributif,

prosedural, interpersonal, dan informasional), kecepatan layanan, kepuasan pengguna, dan citra institusi. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS untuk mengidentifikasi pengaruh langsung, tidak langsung, dan mediasi antar variabel. Metode ini dipilih karena mampu mengukur hubungan kompleks antar variabel dan memberikan gambaran komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap institusi pemerintah.

3. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis diterima, dengan keadilan layanan terbukti menjadi faktor dominan dalam membangun citra institusi, sementara kepuasan pengguna dan kecepatan layanan hanya memainkan peran pendukung.

1) Pengaruh keadilan layanan terhadap kepuasan pengguna terbukti signifikan dengan nilai *CR* sebesar 2,082 dan *P-value* 0,037. Dengan demikian, hipotesis H1 dapat diterima.
2) Pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan pengguna terbukti signifikan dengan nilai *CR* sebesar 4,405 dan *P-value* 0,000. Dengan demikian, hipotesis H2 dapat diterima.
3) Pengaruh keadilan layanan terhadap citra institusi terbukti signifikan dengan nilai *CR* sebesar 6,179 dan *P-value* 0,000. Dengan demikian, hipotesis H3 dapat diterima
4) Pengaruh kecepatan layanan terhadap citra institusi tidak signifikan dengan nilai *CR* sebesar -0,728 dan *P-value* 0,466. Dengan demikian, hipotesis H4 ditolak.
5) Pengaruh kepuasan pengguna terhadap citra institusi tidak signifikan dengan nilai *CR* sebesar -0,699 dan *P-value* 0,485. Dengan demikian, hipotesis H5 ditolak.
6) Pengaruh tidak langsung keadilan layanan terhadap citra institusi melalui kepuasan pengguna tidak signifikan dengan nilai *indirect effect* sebesar -0,145 dan *P-value* > 0,05. Dengan demikian, hipotesis H6 ditolak.
7) Pengaruh tidak langsung kecepatan layanan terhadap citra institusi melalui kepuasan pengguna tidak signifikan dengan nilai *indirect effect* sebesar -0,032 dan *P-value* > 0,05. Dengan demikian, hipotesis H7 ditolak.

4. Kesimpulan dan Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, simpulan utama yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1) Keadilan layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
2) Kecepatan layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

3) Keadilan layanan berpengaruh langsung terhadap citra institusi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
4) Kecepatan layanan tidak berpengaruh langsung terhadap citra institusi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
5) Kepuasan pengguna tidak berpengaruh langsung terhadap citra institusi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
6) Keadilan layanan tidak berpengaruh tidak langsung terhadap citra institusi melalui kepuasan pengguna pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
7) Kecepatan layanan tidak berpengaruh tidak langsung terhadap citra institusi melalui kepuasan pengguna pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, konteks penelitian hanya terbatas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi ke wilayah lain dengan karakteristik berbeda. Kedua, variabel yang dianalisis terbatas pada keadilan layanan, kecepatan layanan, kepuasan pengguna, dan citra institusi, tanpa mempertimbangkan faktor lain seperti inovasi layanan. Ketiga, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dapat menyebabkan bias persepsi subjektif responden. Terakhir, penelitian ini bersifat lintas waktu (*cross-sectional*), sehingga tidak dapat mengukur pengaruh jangka panjang atau perubahan dinamika hubungan antar variabel.

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE FAIRNESS AND SERVICE SPEED ON INSTITUTIONAL IMAGE THROUGH USER SATISFACTION

(A Study at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency)

Summary

1. Background and Objectives of the Study

The quality of public services is a key indicator of the performance of regional leaders, including the Regent, in meeting community needs. In the context of population administration, the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Ketapang Regency not only represents the efficiency of government services but also reflects the commitment of regional leaders to fostering responsive and transparent governance. Evaluations of public service performance, such as the Public Satisfaction Survey (SKM), Public Service Assessment by the Ombudsman, the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (Kemenpan-RB), and the Provincial Government, are essential benchmarks to assess the success of services delegated to regional leaders. The community's expectations for fast, fair, and barrier-free services have grown significantly alongside the need for more accessible services in the modern era.

This study aims to deeply analyze how aspects of service fairness and service speed affect institutional image, with user satisfaction as a mediating factor. The research also serves as part of a strategic effort to understand how regional leaders can enhance public perception through improving the quality of public services. Using a quantitative approach based on Structural Equation Modeling (SEM), this study evaluates the relationships among relevant public service elements. The findings are expected to contribute practical insights for formulating data-driven policies that enhance service ratings at both regional and national levels while creating service systems that meet public expectations. Furthermore, this study reinforces the relevance of data-driven assessments in ensuring the success of regional leaders' policies in achieving public satisfaction-oriented governance.

2. Research Methods

This study employed a quantitative approach to analyze the relationships between service fairness, service speed, user satisfaction, and institutional image at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency. Data were collected through structured questionnaires distributed to 335 service users, selected using sampling techniques that ensure proportional population representation. The research variables were measured using a Likert scale, covering dimensions of service fairness (distributive, procedural, interpersonal, and informational fairness), service speed, user satisfaction, and institutional image. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the AMOS software to identify direct, indirect, and mediating effects among variables. This method was chosen for its ability to measure complex relationships and provide comprehensive insights into factors affecting service quality and public perceptions of government institutions.

3. Research Findings

The findings indicate that not all hypotheses were accepted, with service fairness emerging as the dominant factor in shaping institutional image, while user satisfaction and service speed played supportive roles.

1) The effect of service fairness on user satisfaction was significant, with a CR value of 2.082 and a P-value of 0.037, confirming H1.
2) The effect of service speed on user satisfaction was significant, with a CR value of 4.405 and a P-value of 0.000, confirming H2.
3) The effect of service fairness on institutional image was significant, with a CR value of 6.179 and a P-value of 0.000, confirming H3.
4) The effect of service speed on institutional image was not significant, with a CR value of -0.728 and a P-value of 0.466, rejecting H4.
5) The effect of user satisfaction on institutional image was not significant, with a CR value of -0.699 and a P-value of 0.485, rejecting H5.
6) The indirect effect of service fairness on institutional image through user satisfaction was not significant, with an indirect effect value of -0.145 and P-value > 0.05, rejecting H6.
7) The indirect effect of service speed on institutional image through user satisfaction was not significant, with an indirect effect value of -0.032 and P-value > 0.05, rejecting H7.

4. Conclusions and Implications

Based on the findings and analysis, the following conclusions were drawn:

1) Service fairness directly influences user satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency.
2) Service speed directly influences user satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency.
3) Service fairness directly influences institutional image at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency.
4) Service speed does not directly influence institutional image at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency.
5) User satisfaction does not directly influence institutional image at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency.
6) Service fairness does not indirectly influence institutional image through user satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency.
7) Service speed does not indirectly influence institutional image through user satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency.

This study has several limitations. First, it is contextually limited to the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency, which means the results may not be generalizable to other regions with different characteristics. Second, the analysis was limited to service fairness, service speed, user satisfaction, and institutional image, excluding other potential factors such as service innovation. Third, the use of questionnaires as a data collection method may introduce bias due to respondents' subjective perceptions. Finally, the cross-sectional nature of this study prevents it from measuring long-term effects or changes in the dynamics of relationships among variables.

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL xviii
DAFTAR GAMBAR xix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 10
1.2.1. Pernyataan Masalah 10
1.2.2. Pertanyaan Penelitian 10
1.3. Tujuan Penelitian 11
1.4. Kontribusi Penelitian 12
1.4.1. Kontribusi Teoritis 12
1.4.2. Konstribusi Praktis 12
1.5. Gambaran Konstektual Penelitian 13
1.5.1. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil 14
1.5.2. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang 16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 19
2.1. Landasan Teori 19
2.1.1. Citra Institusi 19
2.1.2. Kepuasan Pengguna Layanan 21
2.1.3. Keadilan Layanan 23
2.1.4. Kecepatan Layanan 27
2.2. Kajian Empiris 30
2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian 44
2.3.1. Hubungan Keadilan Layanan dan Kepuasan Pengguna Layanan 44
2.3.2. Hubungan Kecepatan Waktu Layanan dan Kepuasan Pengguna Layanan 44
2.3.3. Hubungan Keadilan Layanan dan Citra Insitusi 45
2.3.4. Hubungan Kecepatan Waktu Layanan dan Citra Institusi 46
2.3.5. Hubungan Keterkaitan Kepuasan Pengguna Layanan dan Citra Institusi 46
2.3.6. Hubungan Keadilan Layanan dan Citra Institusi dengan Kepuasan Pengguna Layanan sebagai Mediasi 48
2.3.7. Hubungan Kecepatan Waktu Layanan dan Citra Institusi dengan Kepuasan Pengguna Layanan sebagai Mediasi 48
BAB III METODE PENELITIAN 51
3.1. Bentuk Penelitian 51
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 51
3.3. Teknik Pengumpulan Data 52
3.4. Populasi dan Sampel 53

3.4.1. Populasi 53
3.4.2. Sampel 53
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel 55
3.5.1. Variabel Penelitian 55
3.5.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian 56
3.5.3. Pengukuran Variabel Penelitian 59
3.6. Teknik analisis data 59
3.6.1. Statistik Deskriptif 59
3.6.2. Uji Instrumen Penelitian 61
3.6.3. Evaluasi Model Persamaan *Structural Equation Modelling* (SEM) 62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 67
4.1. Hasil Penelitian 67
4.1.1. Analisis Karakteristik Responden 69
4.1.2. Perilaku Responden 77
4.1.3. Analisa Deskriptif Variabel 82
4.1.4. Pengujian Hifotesis 91
4.1.4.1. Uji Instrumen Penelitian 91
4.1.4.2. Evaluasi Model Persamaan Struktural (SEM) 99
4.1.4.3. Uji Kelayakan Model (Evaluasi Kinerja *Goodness of Fit*) 105
4.1.4.4. Hubungan Langsung Antar Variabel 110
4.1.4.5. Analisis Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*) 113
4.1.4.6. Analisis Mediasi 114
4.2. Pembahasan 116
4.2.1. Keadilan Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan 116
4.2.2. Kecepatan Waktu Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan 118
4.2.3. Keadilan Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Institusi 119
4.2.4. Kecepatan Waktu Layanan Tidak Signifikan Berpengaruh Terhadap dan Citra Institusi 120
4.2.5. Kepuasan Pengguna Layanan Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Institusi 121
4.2.6. Keadilan Layanan Tidak Berpengaruh Langsung Terhadap Citra Institusi Melalui Kepuasan Pengguna Layanan sebagai Mediasi 122
4.2.7. Kecepatan Waktu Layanan Tidak Berpengaruh Langsung Terhadap Citra Institusi Melalui Kepuasan Pengguna Layanan sebagai Mediasi 123
BAB V PENUTUP 126
5.1. Kesimpulan 126
5.2. Rekomendasi Penelitian 128
5.2.1. Rekomendasi untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ketapang 128

5.2.2. Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya 129
5.3. Keterbatasan Penelitian 130
DAFTAR PUSTAKA 132
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Laporan Kinerja per 30 Agustus 2024 13
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian 56
Tabel 3.2 Skala Likert 59
Tabel 3.3 Skala Interpretasi Pernyataan Responden 61
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia 69
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 70
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Pernikahan 70
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 71
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan 72
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan 74
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Uang Saku per Bulan 75
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Kecamatan Tempat Tinggal 76
Tabel 4.10 Perilaku Responden berdasarkan Jenis Layanan yang Pernah digunakan 78
Tabel 4.11 Perilaku Responden berdasarkan Dorongan untuk lebih mengurus sendiri 79
Tabel 4.12 Perilaku Responden berdasarkan Pengalaman Keterlambatan 80
Tabel 4.13 Perilaku Responden berdasarkan dimana Memperoleh Informasi 81
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Keadilan Layanan 83
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Kecepatan Layanan 86
Tabel. 4.16 Deskripsi Variabel Kepuasan Layanan 88
Tabel. 4.17 Deskripsi Variabel Citra Institusi 89
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Konstruk 93
Tabel 4.19 Hasil Nilai *Loading Factor* Konstruk Eksogen (I) 95
Tabel 4.20 Hasil Nilai *Loading Factor* Konstruk Eksogen (II) 96
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas 98
Tabel 4.22 Hasil *Assesment of Normality* (Uji Normalitas) 100
Tabel 4.23 Hasil *Assesment of Normality* (N=335) 101
Tabel 4.24 Hasil *Assesment of Normality* (N=335) 102
Tabel 4.25 *Observations farthest from the centroid* (*Mahalanobis distance*) 104
Tabel 4.26 Hasil Pengujian *Goodness of Fit Model* 106
Tabel 4.27 Hasil Pengujian *Goodness of Fit Model* Setelah Modifikasi 108
Tabel 4.28 Nilai *Regression Weights* 111
Tabel 4.29 Nilai R *Square* (R^2) Model Penelitian 114
Tabel 4.30 *Indirect Effect* 114
Tabel 4.31 Ringkasan Uji Hipotesis 115

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan Kabupaten Ketapang tahun 2019-2024 4
Gambar 2.1 Model Penelitian 50
Gambar 4.1 Model Pengukuran Variabel 93
Gambar 4.2 Model Pengukuran Variabel 97
Gambar 4.3 *Output Diagram Path Model* Awal 106
Gambar 4.4 *Output Diagram Path Model* Setelah Modifikasi 107
Gambar 4.5 Model Pengukuran Struktural Menggunakan IBM SPSS Amos 26 111

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) merupakan indikator penting dalam mengukur tingkat kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat, yang mencakup dimensi kesehatan, pendidikan, dan standar hidup. Peran urusan kependudukan dan pencatatan sipil (Dukcapil) menjadi sangat strategis dalam upaya peningkatan IPM karena data kependudukan yang akurat dan terkini merupakan dasar bagi perencanaan pembangunan yang efektif. Layanan administrasi kependudukan seperti pencatatan kelahiran, kematian, pernikahan, dan pindah datang tidak hanya memastikan identitas hukum warga negara, tetapi juga menyediakan basis data yang digunakan untuk menyusun kebijakan pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Dengan memastikan data setiap individu, Dukcapil membantu pemerintah dalam mengalokasikan sumber daya secara tepat sasaran dan merumuskan program-program yang relevan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang (Disdukcapil) memainkan peran strategis dalam pembangunan daerah melalui pengelolaan data kependudukan yang akurat dan terintegrasi bagi seluruh penduduk yang berjumlah 581.859 jiwa (semester 1 tahun 2024). Menurut Denhardt & Denhardt (2015), evaluasi layanan publik sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efektivitas pemerintahan. Namun, tingginya beban layanan harian dan permintaan berbagai jenis dokumen kependudukan, seperti KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan dokumen lainnya, sering kali menjadi tantangan bagi efektivitas pelayanan Disdukcapil. Permintaan yang terus meningkat menuntut sistem pelayanan yang responsif dan inovatif untuk menghindari keterlambatan serta memastikan akses yang merata bagi seluruh masyarakat, terutama di daerah terpencil. Selain itu, sebagai institusi yang mendasar bagi layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan,

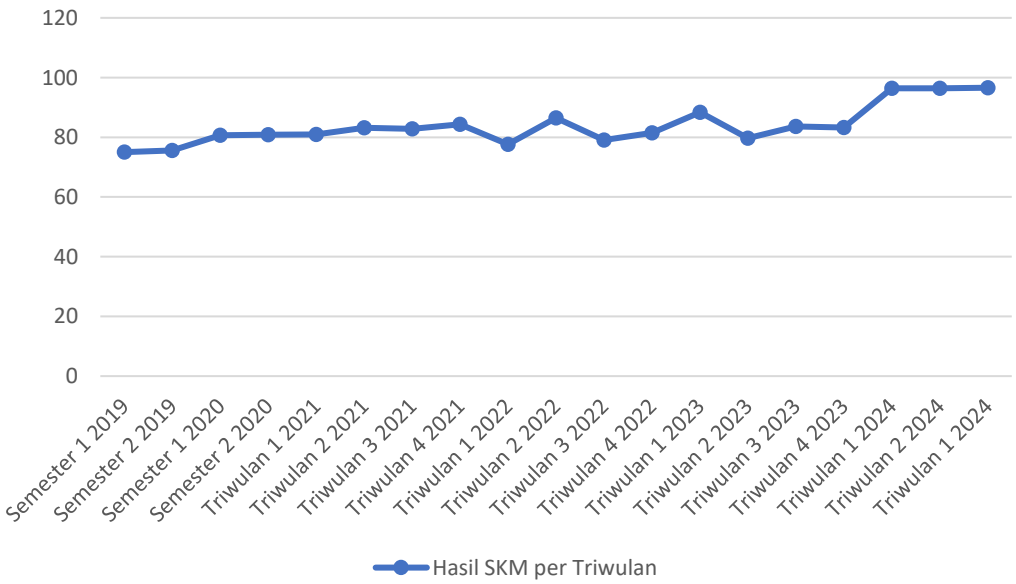
dan pemilu, kinerja Disdukcapil sangat berpengaruh terhadap efektivitas administrasi pemerintahan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Disdukcapil bukan hanya berimplikasi pada kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi fondasi bagi penyelenggaraan layanan publik yang lebih luas dan berkelanjutan.

Meskipun peran Disdukcapil sangat vital dalam pembangunan daerah, satuan kerja ini sering menghadapi tantangan yang kompleks dibandingkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi dalam mengelola data kependudukan yang terus berkembang. Osborne dan Gaebler (1992) menekankan bahwa organisasi publik di era modern harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis agar tetap efektif dan responsif. Di banyak daerah, Disdukcapil masih harus bekerja dengan sistem yang kurang terintegrasi, sehingga proses validasi dan verifikasi data menjadi lambat dan kurang akurat. Kesenjangan ini semakin nyata ketika dibandingkan dengan OPD lain yang memiliki anggaran serta dukungan teknologi lebih besar, memungkinkan mereka menjalankan tugas lebih efisien. Dalam konteks pelayanan publik, Kettl (2015) menggarisbawahi bahwa birokrasi yang tidak fleksibel dan minim inovasi dapat menghambat efektivitas layanan, terutama dalam institusi yang bergantung pada kecepatan dan akurasi data seperti Disdukcapil. Keterbatasan ini berdampak langsung pada kemampuan Disdukcapil dalam memberikan layanan yang optimal, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, jika dibandingkan dengan daerah lain, Disdukcapil Kabupaten Ketapang menghadapi tantangan geografis yang lebih besar, yaitu seluas 31.588 km² atau hampir setara dengan Provinsi Jawa Tengah yang memiliki luas 33.750 km², terutama dalam menjangkau masyarakat di wilayah terpencil dan perdesaan. Lipsky (1980) menyoroti bahwa keterbatasan geografis dan infrastruktur sering kali menjadi hambatan utama dalam penyelenggaraan layanan publik, terutama bagi instansi yang membutuhkan interaksi langsung dengan masyarakat. Banyak daerah di Indonesia telah mulai menerapkan sistem layanan berbasis digital dengan jangkauan yang lebih luas, sementara Dinas Dukcapil di beberapa kabupaten masih

mengandalkan metode konvensional. Dunleavy *et al*. (2006) mengungkapkan bahwa penerapan *e-government* menjadi faktor krusial dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan sumber daya yang memadai. Keterbatasan akses internet dan infrastruktur pendukung di wilayah-wilayah tersebut semakin memperbesar kesenjangan dalam pelayanan, menegaskan pandangan Heeks (2002) bahwa *digital divide* dapat menjadi tantangan serius dalam upaya modernisasi administrasi publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa Disdukcapil di beberapa daerah masih membutuhkan perhatian khusus untuk meningkatkan kapasitas teknis dan operasional agar mampu bersaing dengan daerah lain yang sudah lebih maju dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk pelayanan publik.

Selanjutnya, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi indikator kunci dalam menilai kualitas layanan Disdukcapil. Parasuraman *et al*. (1988) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Untuk meningkatkan SKM, Disdukcapil perlu berinovasi dalam layanan berbasis teknologi, meningkatkan kapasitas SDM, dan menyederhanakan prosedur administrasi. Osborne dan Plastrik (1997) menyebutkan bahwa reformasi birokrasi yang berorientasi pada efisiensi dan inovasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Selain itu, responsivitas terhadap keluhan masyarakat menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik (Bouckaert & Halligan, 2008). Keberhasilan Disdukcapil dalam meningkatkan SKM tidak hanya memperkuat reputasi lembaga tetapi juga berdampak positif pada pembangunan sosial-ekonomi masyarakat.



Gambar 1.1
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan Kabupaten Ketapang tahun 2019-2024
Sumber: Laporan SKM Disdukcapil Kab. Ketapang Tahun 2019-2024

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mencerminkan kualitas layanan Disdukcapil sekaligus menjadi tolok ukur profesionalisme aparatur. Denhardt & Denhardt (2015) menekankan bahwa profesionalisme birokrasi berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan publik dan efektivitas pemerintahan. Dalam era otonomi daerah, setiap daerah harus mandiri dan mampu mengelola sumber daya secara efektif (Cheema & Rondinelli, 2007). Kinerja buruk yang tercermin dari rendahnya SKM dapat merusak citra pemerintah daerah dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik (Bouckaert & Halligan, 2008). Selain itu, kinerja yang lemah berisiko menghambat investasi dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, yang pada akhirnya memperlambat pertumbuhan ekonomi daerah serta memperbesar kesenjangan kesejahteraan.

Hasil monitoring Bupati terhadap kinerja Disdukcapil menjadi elemen kunci dalam memastikan efektivitas layanan publik. Evaluasi berkelanjutan memungkinkan penilaian kepatuhan terhadap kebijakan Satu Hari Jadi atau *One Day Service* (ODS) sesuai Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Disdukcapil

Nomor 43/DISDUKCAPIL-A.000.8.3.2/2024 dan 44/DISDUKCAPIL-A.000.8.3.2/2024 pada tanggal 9 Agustus 2024. Osborne dan Gaebler (1992) menekankan bahwa pengawasan pimpinan daerah mendorong reformasi birokrasi yang lebih responsif. Monitoring yang efektif juga mengidentifikasi ketimpangan layanan agar perbaikan dapat dilakukan demi distribusi yang lebih merata (Bouckaert & Halligan, 2008). Hal ini selaras dengan komitmen peningkatan keadilan dan kecepatan layanan, yang menjadi fokus utama dalam variabel tesis ini.

Pertanggungjawaban Bupati dalam konteks ini berkaitan erat dengan citra institusi dan kepuasan masyarakat yang dianalisis dalam penelitian. Denhardt & Denhardt (2015) menegaskan bahwa transparansi dan integritas pemimpin daerah berperan besar dalam membangun kepercayaan publik. Laporan pertanggungjawaban yang jelas serta langkah nyata dalam meningkatkan pelayanan Disdukcapil akan memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Kinerja yang baik tidak hanya meningkatkan hasil SKM tetapi juga memperkuat citra institusi sebagai entitas profesional yang berorientasi pada kepentingan publik, sebagaimana diukur dalam variabel penelitian.

Variabel-variabel yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu keadilan layanan, kecepatan waktu layanan, citra institusi, dan kepuasan masyarakat, memainkan peran krusial dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama di sektor administrasi kependudukan. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik sering kali dipicu oleh ketidaksesuaian antara harapan dan realitas yang mereka terima. Ketika masyarakat merasa bahwa layanan yang diberikan tidak adil atau tidak merata, hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan mereka terhadap institusi pemerintah. Jika keadilan dalam layanan, baik dari segi distribusi, prosedur, maupun interaksi, tidak dijadikan fokus perhatian, maka kemungkinan besar akan menciptakan persepsi negatif dan melemahkan efektivitas pelayanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menegaskan bahwa keadilan dalam layanan mencakup keadilan distributif, prosedural, dan interaksional, di mana ketidakseimbangan dalam aspek-aspek ini dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan publik. Meningkatkan kualitas layanan dan keadilan dapat mengarah pada peningkatan persepsi publik

dan kepercayaan terhadap layanan pemerintah, mendorong warga negara untuk lebih terlibat (Makanuay *et al*., 2017).

Penelitian Kedar Bhatt (2020) menegaskan pentingnya keadilan layanan sebagai dimensi kritis dalam menciptakan persepsi positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Keempat dimensi keadilan layanan distributif, prosedural, interpersonal, dan informasional mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas dan keadilan layanan, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan landasan untuk Disdukcapil dalam mengintegrasikan prinsip keadilan layanan ke dalam operasional sehari-hari, guna membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan citra institusi secara keseluruhan. Kombinasi indikator citra institusi dari Kim dan Kim (2019) dengan dimensi keadilan layanan dapat menjadi pendekatan yang holistik untuk mengukur kepuasan dan citra publik dalam sektor administrasi kependudukan.

Begitu juga dengan kecepatan waktu layanan, motivasi pengguna untuk mendapatkan layanan yang cepat lebih sering dilanggar dibandingkan dengan motivasi untuk mendapatkan layanan yang adil. Kajian menunjukkan bahwa keluhan utama pengguna sering kali berfokus pada lambatnya waktu tunggu, yang mendorong mereka mencari solusi alternatif, seperti menggunakan calo atau memberikan suap kecil untuk mempercepat proses layanan. Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), waktu tunggu yang lama dalam layanan publik dapat menciptakan persepsi negatif terhadap institusi dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Ketidakpuasan yang timbul akibat lambatnya pelayanan ini dapat berdampak langsung pada citra institusi, karena pengguna mulai meragukan efisiensi dan kompetensi institusi yang bersangkutan. Selain itu, Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menekankan bahwa kecepatan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena pelanggan cenderung lebih toleran terhadap ketidaksempurnaan lain selama waktu tunggu mereka minimal. Sebaliknya, ketika pengguna merasa bahwa kecepatan layanan terpenuhi, mereka cenderung lebih puas, bahkan jika aspek keadilan sedikit terabaikan, menunjukkan bahwa kecepatan layanan adalah variabel kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan citra positif institusi.

Dalam konteks pelayanan publik, hubungan antara kecepatan layanan dan keadilan layanan menunjukkan saling keterkaitan yang signifikan. Kecepatan layanan, yang mencerminkan efisiensi operasional, sering dianggap sebagai elemen utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian menunjukkan bahwa tanpa keadilan layanan, termasuk keadilan prosedural dan interpersonal, dampak positif dari kecepatan layanan terhadap kepuasan cenderung terbatas. Keadilan layanan memberikan fondasi bagi pelanggan untuk merasa dihargai dan diperlakukan dengan hormat, yang pada akhirnya memperkuat persepsi positif meskipun terdapat kekurangan dalam kecepatan layanan (Ramírez & Eigen-Zucchi, 1998; Rosser, 2010). Temuan ini dirinci oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa keadilan interaksional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan komplain. Sebaliknya, pengaruh keadilan distributif dan keadilan prosedural tidak signifikan terhadap kepuasan penanganan komplain pelanggan. (Ramadania *et al.*, 2018).

Keadilan dalam pelayanan tetap menjadi faktor penting yang tidak dapat diabaikan, karena persepsi ketidakadilan dapat menggerogoti kepercayaan publik dan mempengaruhi citra institusi, terutama dalam jangka panjang. Penelitian oleh Rawls (1971) menekankan bahwa prinsip keadilan harus menjadi dasar dalam distribusi layanan publik untuk memastikan perlakuan yang setara bagi semua warga. Meski begitu, ketika kecepatan dan keadilan layanan tidak terpenuhi, pengguna cenderung lebih merasakan dampak negatif dari lambatnya layanan terlebih dahulu. Menurut Kotler dan Keller (2016), ketepatan waktu dalam layanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan, karena waktu tunggu yang berlebihan dapat menciptakan persepsi negatif terhadap institusi. Kualitas layanan yang cepat dan efisien dapat memperkuat citra institusi secara signifikan, sementara ketidakpuasan akibat lambatnya layanan berisiko menurunkan kepercayaan publik lebih cepat dibandingkan dengan aspek keadilan. Institusi yang mampu menyeimbangkan kecepatan dan keadilan dalam layanan mereka cenderung memiliki citra yang lebih baik serta kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

Apabila variabel-variabel ini diabaikan, dampaknya dapat merugikan upaya pembangunan daerah secara keseluruhan. Citra institusi yang negatif dan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil berpotensi menghambat partisipasi dalam program pembangunan pemerintah daerah. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), institusi pemerintahan yang responsif dan efisien memainkan peran penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat serta efektivitas kebijakan publik. Selain itu, ketidakmampuan dalam memperbaiki aspek keadilan layanan dapat memperbesar kesenjangan sosial dan ekonomi serta mengurangi efektivitas alokasi sumber daya. Grönroos (2007) menekankan bahwa kualitas layanan yang buruk tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna, tetapi juga dapat merusak kredibilitas institusi dalam jangka panjang. Memahami keterkaitan antara variabel-variabel ini menjadi langkah penting dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik, memperkuat citra institusi, serta meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat di Ketapang.

Penelitian menunjukkan bahwa keadilan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap citra institusi. Ketika prinsip-prinsip keadilan, seperti keadilan distributif, prosedural, dan interaksional, dipenuhi, organisasi tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan tetapi juga memperkuat citra positif institusi. Berry dan Seiders (1998) menyatakan bahwa dalam layanan yang sifatnya sulit dievaluasi secara langsung, citra institusi sangat dipengaruhi oleh persepsi keadilan dalam interaksi layanan. Pelanggaran prinsip keadilan dapat menimbulkan reaksi negatif yang memengaruhi persepsi keseluruhan tentang organisasi (Berry & Seiders, 1998). Studi lain oleh Andreassen dan Lindestad (1998) mengungkapkan bahwa evaluasi konsumen terhadap keadilan layanan berkontribusi pada pembentukan opini positif yang mendukung peningkatan citra institusi secara keseluruhan.

Citra institusi memiliki peran penting dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. Nguyen dan Leblanc (2001) menyoroti bahwa citra institusi dan reputasi perusahaan berkontribusi signifikan terhadap retensi pelanggan. Studi ini menunjukkan bahwa persepsi positif tentang layanan yang adil dan andal dapat memperkuat hubungan emosional pelanggan dengan institusi. Hal

ini sejalan dengan Asnawi *et al.* (2019), yang mengidentifikasi bahwa citra rumah sakit memengaruhi kepuasan pasien melalui kualitas layanan yang konsisten dan inovatif. Dalam konteks layanan publik seperti Disdukcapil, indikator-indikator seperti reputasi, kepercayaan, *growth potentials,* dan keamanan dapat digunakan untuk mengevaluasi bagaimana citra institusi mencerminkan nilai-nilai pelayanan kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas layanan publik tidak hanya bergantung pada kebijakan internal, tetapi juga pada keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan. Denhardt & Denhardt (2015) menekankan bahwa pemerintahan yang responsif harus senantiasa mendengar dan menyesuaikan diri dengan harapan warganya. Oleh karena itu, transparansi dalam penyampaian hasil evaluasi serta keterbukaan terhadap umpan balik masyarakat menjadi faktor penting dalam memperkuat kepercayaan publik. Dengan pendekatan yang berbasis pada keadilan dan efisiensi, pemerintah daerah dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih adaptif dan berkelanjutan, sehingga memperkuat citra institusi sebagai entitas yang profesional dan berorientasi pada kepentingan publik.

Meneliti keadilan layanan, kecepatan layanan, citra institusi, dan kepuasan masyarakat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di sektor administrasi kependudukan. Pemahaman yang mendalam terhadap keterkaitan variabel-variabel ini dapat membantu merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Ketika layanan yang diberikan memenuhi standar keadilan dan efisiensi, kepercayaan publik terhadap institusi akan meningkat, mendorong partisipasi aktif dalam berbagai program pembangunan. Sebaliknya, ketidakseimbangan dalam aspek kecepatan dan keadilan dapat memperburuk ketidakpuasan serta menurunkan citra institusi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik maupun praktis bagi pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih adil, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh keadilan dan kecepatan layanan terhadap kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap citra institusi,

sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan paparan yang telah disampaikan pada latar belakang di atas, judul penelitian ini adalah "*Analisis Pengaruh Keadilan Layanan dan Kecepatan Waktu Layanan Terhadap Citra Institusi Melalui Kepuasan Pengguna Layanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang)"*.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Pernyataan Masalah

Di tengah meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, dan tuntunan *goodgovernance*, Disdukcapil Kabupaten Ketapang dihadapkan pada tantangan untuk mampu mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanannya, termasuk dalam hal kemampuan memberikan keadilan layanan dan kecepatan waktu layanan, sehingga dapat merealisasikan terjadinya kepuasan pengguna layanan publik dan penilaian positif Disdukcapil sebagai institusi yang memiliki citra positif. Meskipun kecepatan layanan sering kali menjadi prioritas utama bagi pengguna dalam menilai kualitas layanan, keadilan dalam proses pelayanan tetap menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan. Namun, kajian komprehensif yang mengungkapkan sejauh mana kedua variabel ini mempengaruhi citra institusi di Disdukcapil masih terbatas. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam untuk memahami hubungan antara keadilan layanan (X1), kecepatan waktu layanan (X2), dan bagaimana keduanya berinteraksi dalam membentuk citra institusi (Y2) melalui kepuasan pengguna layanan (Y1).

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan pernyataan masalah yang telah dirumuskan, maka dapat dirumuskan pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keadilan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Disdukcapil Kabupaten Ketapang?
2. Apakah kecepatan waktu layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Disdukcapil Kabupaten Ketapang?

3. Apakah keadilan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap citra institusi di Disdukcapil Kabupaten Ketapang?
4. Apakah kecepatan waktu layanan berpengaruh positif signifikan terhadap citra institusi di Disdukcapil Kabupaten Ketapang?
5. Apakah kepuasan pengguna layanan berpengaruh positif signifikan terhadap citra institusi di Disdukcapil Kabupaten Ketapang?
6. Apakah kepuasan pengguna layanan memediasi pengaruh keadilan layanan terhadap citra institusi di Disdukcapil Kabupaten Ketapang?
7. Apakah kepuasan pengguna layanan memediasi pengaruh kecepatan waktu layanan terhadap citra institusi di Disdukcapil Kabupaten Ketapang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keadilan layanan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disdukcapil Kabupen Ketapang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecepatan waktu layanan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Disdukcapil Kabupen Ketapang
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keadilan layanan terhadap citra institusi pada Disdukcapil Kabupen Ketapang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecepatan waktu layanan terhadap citra institusi pada Disdukcapil Kabupen Ketapang.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pengguna layanan terhadap citra institusi pada Disdukcapil Kabupen Ketapang.
6. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi kepuasan pengguna layanan pada pengaruh keadilan layanan terhadap citra institusi pada Disdukcapil Kabupen Ketapang.
7. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi kepuasan pengguna layanan pada pengaruh kecepatan waktu layanan terhadap citra institusi pada Disdukcapil Kabupen Ketapang.

1.4. Kontribusi Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Kontribusi teoritis dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana keadilan layanan dan kecepatan waktu layanan berperan dalam membentuk kepuasan pengguna dan citra institusi, khususnya dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas literatur yang ada dengan mengeksplorasi interaksi antara variabel keadilan layanan dan kecepatan waktu layanan serta dampaknya terhadap citra institusi melalui kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan baru mengenai pentingnya keseimbangan antara kecepatan dan keadilan dalam pelayanan publik, serta bagaimana keduanya dapat secara kolektif mempengaruhi persepsi publik terhadap institusi pemerintah. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan teori yang lebih komprehensif mengenai manajemen pelayanan publik dan pencitraan institusi di sektor publik.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Kontribusi praktis dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi yang konkret bagi Disdukcapil serta Perangkat Daerah lainnya dalam meningkatkan kualitas layanan, dalam lingkup Pemda Kabupaten Ketapang dan Kalimantan Barat khususnya, serta lingkup institusi pemerintahan secara nasional di seluruh Indonesia. Dengan memahami bagaimana keadilan layanan dan kecepatan waktu layanan mempengaruhi kepuasan pengguna dan citra institusi, Perangkat Daerah dapat merumuskan strategi dan program kerja yang lebih efektif untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang paling berdampak.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi manajemen Disdukcapil dalam merancang dan menerapkan kebijakan yang lebih efektif. Dengan memahami prioritas pengguna terkait keadilan dan kecepatan layanan, manajemen dapat fokus pada strategi peningkatan yang sesuai, seperti mempercepat proses administrasi tanpa mengorbankan prinsip-prinsip keadilan atau sebaliknya.

Selain itu, penelitian ini menyediakan wawasan berharga untuk pengembangan strategi peningkatan citra institusi. Dengan menyoroti hubungan antara kepuasan pengguna dan citra institusi, studi ini memberikan dasar untuk inisiatif yang dapat memperbaiki persepsi publik terhadap Disdukcapil. Misalnya, jika penelitian menunjukkan bahwa kecepatan layanan memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan dan citra institusi, maka fokus pada pengurangan waktu tunggu dan peningkatan proses layanan menjadi prioritas utama. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menyusun strategi komunikasi dan pemasaran yang lebih efektif untuk membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

1.5. Gambaran Konstektual Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam konteks pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Ketapang, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, dan dokumen-dokumen penting lainnya. Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik, Disdukcapil menghadapi tantangan untuk memberikan layanan yang cepat dan adil secara konsisten.

Sampai ditulisnya proposal tesis ini, kinerja perekaman KTP-el Kab. Ketapang adalah sebesar 376.549, atau sebanyak 88,77% dari total 424.264 wajib KTP. Cetak KIA sebesar 41,49% dan Akta Kelahiran sebesar 97,39% atau sebanyak 164.171. Berikut rincian laporan kinerja per tanggal 30 Agustus 2024:

Tabel 1. 1
Laporan Kinerja per 30 Agustus 2024

Uraian Kinerja	Jumlah	Persentase Per 30 Agustus
Perekaman KTP-el	376.549	88,77
Cetak KIA	65.406	41,49
Mitra KIA	5	-
Akta Kelahiran 0-18 tahun	164.171	97,39
Jumlah PKS	23	83,33
Jumlah OPD Akses Data	16	54,16
Jumlah Buku Pokok Pemakaman	48 Desa/Kelurahan	18,32
Jumlah inovasi	8	-

Uraian Kinerja	Jumlah	Persentase Per 30 Agustus
Jumlah IKD	6.060	1,44

Sumber: Laporan Disdukcapil Kab. Ketapang (2024)

Penelitian ini bertujuan mengkaji dampak keadilan layanan dan kecepatan waktu layanan terhadap kepuasan pengguna dalam lingkungan yang sering diwarnai keluhan terkait waktu tunggu yang lama dan persepsi ketidakadilan. Fokus utama juga tertuju pada bagaimana tingkat kepuasan pengguna berkontribusi terhadap citra institusi, yang berperan penting dalam mempertahankan kepercayaan publik serta reputasi instansi.

Studi ini relevan dengan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan membangun citra yang positif di mata masyarakat. Kabupaten Ketapang seperti banyak daerah lainnya di Indonesia, berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan keadilan dalam pelayanan administrasi kependudukan, yang sering kali menjadi tolak ukur utama bagi warga dalam menilai kinerja pemerintah daerah. Penelitian ini memberikan konteks yang penting untuk memahami dinamika antara ekspektasi masyarakat, kinerja layanan, dan citra institusi di sektor pelayanan publik.

Tren sosial dan ekonomi yang berkembang memiliki relevansi signifikan, terutama dalam menghadapi populasi yang menua, meningkatnya ketidaksetaraan sosial, serta tuntutan akuntabilitas dan transparansi yang lebih besar di berbagai tingkat pemerintahan. Perubahan iklim dan keterbatasan akses terhadap sumber daya juga menjadi faktor yang semakin terlihat dalam dinamika kebijakan dan layanan publik (Global Trends to 2030, 2017).

1.5.1. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Indonesia mencanangkan Visi 2045 untuk menjadi bangsa yang mandiri, maju, adil, dan makmur dalam bingkai NKRI. Visi ini membutuhkan usaha berkelanjutan dan terpadu, dimulai dari langkah-langkah kecil sejak dini. Direktorat Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memegang peran penting dalam mewujudkan Visi 2045. Dukcapil bertanggung jawab atas identitas kependudukan

seluruh rakyat Indonesia, selaras dengan filosofi konstitusi untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan bahagia.

Dukcapil melakukan transformasi dan penataan administrasi kependudukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mewujudkan Indonesia yang maju. Dahulu, dokumen kependudukan diterbitkan oleh berbagai instansi dengan format yang berbeda-beda. Hal ini diatasi dengan Undang-Undang Administrasi Kependudukan yang menstandarisasi format dan nomenklatur menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di seluruh Indonesia.

Langkah selanjutnya adalah penyeragaman produk, seperti akta kelahiran, kematian, perkawinan, KTP-el, dan KK, dengan standar yang sama, termasuk kata-kata dan font huruf. Proses ini masih menghadapi beberapa kendala, namun terus diupayakan penyelesaiannya.

Dukcapil juga melakukan transformasi digital dengan meninggalkan cap basah, tanda tangan basah, dan dokumen sekuriti. Saat ini, semua dokumen menggunakan tanda tangan elektronik (TTE) dengan kertas putih biasa. Hal ini mempercepat layanan dan memungkinkan penandatanganan dokumen di mana saja dan kapan saja. Transformasi digital lainnya adalah penggunaan kertas putih biasa (HVS A4 80 gram) untuk akta pencatatan sipil dan KK, dengan keabsahan dijamin oleh QR Code. Hasil layanan kini dapat dimintakan filenya dalam bentuk PDF, dan anggota keluarga dalam satu KK dapat memiliki KK asli semuanya, berbeda dengan aturan sebelumnya.

Elemen data yang tidak boleh diubah hanya NIK. Data lain seperti nama di KTP-el dan KK dapat diubah dengan alasan yang sah dan disertai dokumen pendukung, seperti ijazah. Pemberian gelar pada nama penduduk di akta pencatatan sipil tidak diperbolehkan karena sifatnya hanya sekali terbit. Penataan administrasi kependudukan oleh Dukcapil merupakan langkah fundamental dalam mewujudkan Visi Indonesia 2045. Dengan identitas yang terstandar, akurat, dan mudah diakses, rakyat Indonesia dapat meraih berbagai peluang dan berkontribusi pada kemajuan bangsa. Transformasi digital Dukcapil juga mendukung efisiensi dan efektivitas birokrasi, sehingga mendorong terciptanya Indonesia yang mandiri, maju, adil, dan makmur.

1.5.2. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang

Berdasarkan Peraturan Bupati Ketapang Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, pada Bab II Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi pasal 4 ayat (1) menyebutkan bahwa Dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan fungsi pelaksana urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah, yang terbagi dan terinci secara sistematis ke dalam tugas sekretaris, masing-masing bidang, subbagian dan seksi. Selanjutnya untuk melaksanakan tugas tersebut, pada pasal yang sama ayat (2) dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

a. Perumusan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
b. Pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
d. Pelaksanaan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil; dan e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Disdukcapil Kabupaten Ketapang melakukan perumusan kebijakan yang Tepat dan berorientasi Masyarakat, tidak hanya melaksanakan kebijakan nasional dan daerah, tetapi juga merumuskan kebijakan yang inovatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Contohnya, kebijakan jemput bola untuk pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat di daerah terpencil, yang membantu mereka mendapatkan hak dan akses yang sama dengan masyarakat di perkotaan.

Disdukcapil Kabupaten Ketapang juga berkomitmen untuk Penerapan Kebijakan yang Efektif dan Efisien, Hal ini terlihat dari berbagai upaya yang dilakukan, seperti menyederhanakan proses pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan. Contohnya, penerapan

sistem pendaftaran online dan pengurangan persyaratan dokumen yang harus dipenuhi.

Kemudian, Pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Contohnya, pengembangan aplikasi online untuk pengurusan dokumen kependudukan. Peningkatan kompetensi petugas juga secara berkala dilakukan melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melayani masyarakat.

Komitmen Terhadap Pelayanan Prima dilakukan melalui berbagai upaya, seperti:

a. Komitmen layanan Satu Hari Jadi atau *One Day Service* (ODS) sesuai Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dievaluasi dan disempurnakan setiap dua tahun, terakhir ditetapkan dengan Keputusan Kepala Disdukcapil Nomor 43/DISDUKCAPIL-A.000.8.3.2/2024 dan 44/DISDUKCAPIL-A.000.8.3.2/2024 pada 9 Agustus 2024.
b. Pembukaan kanal layanan yang beragam untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Contohnya, kantor Disdukcapil, Mall Pelayanan Publik, Mitra layanan Perekaman Kecamatan, layanan jemput bola, layanan sakit, manula dan disabilitas dan layanan online.
c. Peningkatan kualitas infrastruktur, contohnya, renovasi gedung kantor, penambahan peralatan, dan penyediaan fasilitas yang nyaman bagi masyarakat.
d. Peningkatan budaya pelayanan dengan menanamkan budaya pelayanan yang ramah, santun, dan profesional kepada para pegawainya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi masyarakat saat mengakses pelayanan.

Disdukcapil Kabupaten Ketapang juga menyediakan informasi dan edukasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini dilakukan melalui berbagai kanal, seperti:

a. Website: Disdukcapil Kab. Ketapang memiliki website resmi yang berisi informasi tentang berbagai layanan, persyaratan dokumen, dan panduan pengurusan dokumen kependudukan. (http://disdukcapil.ketapangkab.go.id/)

b. Media sosial untuk memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat. Contohnya, melalui akun Facebook, Instagram, dan Youtube serta TikTok
c. Publikasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang berbagai layanan dan kebijakan kependudukan.