

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN PUBLIK
(SMARTDUKCAPIL) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas**



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2026**

ABSTRAK

Rivo Oktapriandi, 2110847003, Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik (Smartdukcapil) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2026. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, M.PA dan Annisa Aulia Putri, S.AP, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 162 halaman dengan referensi 3 buku teori, 5 Skripsi, 23 jurnal, 2 Peraturan Menteri, dan 3 website internet.

Smartdukcapil merupakan pelayanan Disdukcapil kepada masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan secara *online* menggunakan aplikasi dengan registrasi akun memasukkan Nomor Induk Kependudukan dan Kartu Keluarga, kemudian verifikasi akun melalui Email dan nomor *handphone*. Aplikasi *Smartdukcapil* dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota dengan tujuan mempermudah layanan kependudukan bagi masyarakat. Namun berdasarkan data dan fenomena yang ditemukan baik melalui observasi maupun wawancara masih terdapat beberapa masalah atau kelemahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan “*smartdukcapil*” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota.

Penelitian ini *menggunakan* metode kuantitatif yang dikombinasikan dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan *accidental sampling* yang dilakukan secara langsung di lapangan tanpa menggunakan daftar nama populasi sebagai *sampling frame* melalui kuesioner. Validitas diuji menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's alpha. Analisis data meliputi statistik deskriptif melalui perhitungan Tingkatan Capaian Responden (TCR), dan statistik inferensial menggunakan uji regresi sederhana *Pearson Product Moment* serta perhitungan Koefisien Determinasi (R²).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 100 responden, inovasi pelayanan publik (*Smartdukcapil*) berada pada kategori baik dengan nilai TCR 87,27% (kategori baik), sedangkan kepuasan masyarakat juga tergolong baik dengan nilai TCR 84,53%. Hasil uji regresi sederhana *Pearson Product Moment* menunjukkan nilai 8,298, yang berarti terdapat pengaruh antara inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, semakin baik inovasi pelayanan publik (*Smartdukcapil*), maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Selain itu, inovasi pelayanan publik (*Smartdukcapil*) berkontribusi mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 41,3% , sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik (Smartdukcapil); Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Rivo Oktapriandi, 2110847003, The Influence of Public Service Innovation (Smartdukcapil) on Public Satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Lima Puluh Kota Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2026. Supervised by: Dr. Roni Ekha Putera, M.PA and Annisa Aulia Putri, S.AP, M.AP. This thesis consists of 162 pages with references from 3 theoretical books, 5 Theses, 23 journals, 2 Ministerial Regulations, and 3 internet websites.

Smartdukcapil is a Disdukcapil service for the public to create population documents online using an application. By registering an account by entering the Population Identification Number and Family Card, then verifying the account via email and mobile phone number. The Smartdukcapil application is managed by the Population and Civil Registration Office of Lima Puluh Kota Regency with the aim of simplifying population services for the public. However, based on the data and phenomena found through both observation and interviews, several problems and weaknesses remain. This study aims to determine the effect of public service innovation on public satisfaction among users of the "smartdukcapil" service at the Population and Civil Registration Office in Lima Puluh Kota Regency.

This study used a quantitative method combined with a descriptive approach. Data were collected using accidental sampling conducted directly in the field without using a population list as a sampling frame through a questionnaire. Validity was tested using Pearson Product Moment correlation, and reliability was tested using Cronbach's alpha. Data analysis included descriptive statistics using the Respondent Achievement Level (TCR) calculation, and inferential statistics using the Pearson Product Moment simple regression test and the Coefficient of Determination (R²) calculation.

Based on the descriptive analysis of 100 respondents, the public service innovation (Smartdukcapil) was categorized as good with a TCR of 87.27% (good category), while public satisfaction was also categorized as good with a TCR of 84.53%. The results of the Pearson Product Moment simple regression test showed a value of 8.298, indicating a significant effect between public service innovation and public satisfaction, thus accepting the alternative hypothesis (H_a). This means that the better the public service innovation (Smartdukcapil), the higher the public satisfaction. Furthermore, public service innovation (Smartdukcapil) contributed 41.3% to public satisfaction, while the remainder was influenced by factors outside this study.

Keywords: Public Service Innovation (Smartdukcapil); Public Satisfaction