

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KUWAU
PADEK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUKOMUKO**

SKRIPSI

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

OLEH:

NAUFAL GIOVEDI RONSWID

2210843045

Dibimbing Oleh:

- 1. Kusdarini, S.IP., M.PA**
- 2. Annisa Aulia Putri, S.AP., M.AP**



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

ABSTRAK

Naufal Giovedi Ronswid, 2210843045, Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kuwau Padek Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2026. Dibimbing oleh Kusdarini, S.IP., M.PA, dan Annisa Aulia Putri, S.AP., M.AP. Skripsi ini terdiri dari 200 halaman dengan referensi 5 buku teori, 5 buku metode, 1 skripsi, 9 jurnal, 1 Peraturan Pemerintah, 1 Undang-Undang Republik Indonesia, dan 2 berita.

Program Kuwau Padek merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat, khususnya di wilayah terpencil. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, antara lain keterbatasan jumlah operator serta meningkatnya jumlah pengguna layanan yang tidak diimbangi dengan pengembangan sistem pelayanan. Selain itu, penggunaan aplikasi *WhatsApp Messenger* sebagai sarana utama menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang digunakan masih bersifat sederhana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Program Kuwau Padek terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna layanan Program Kuwau Padek pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko tahun 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan pendekatan *proportionate random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Uji validitas menggunakan Korelasi Pearson dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif menggunakan Tingkat Pencapaian Responden (TCR) serta statistik inferensial dengan uji regresi linear sederhana dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Program Kuwau Padek berada pada kategori baik dengan nilai TCR sebesar 83,55%, sejalan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang juga berada pada kategori baik sebesar 83,19%. Hasil uji Korelasi Kendall's Tau menunjukkan nilai sebesar 0,747 yang mengindikasikan adanya hubungan yang kuat, positif, dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selanjutnya, koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 79,9% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 20,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Program Kuwau Padek.*

ABSTRACT

Naufal Giovedi Ronswid, 2210843045, The Effect of Service Quality of the Kuwau Padek Program on Public Satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Mukomuko Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2026. Supervised by Kusdarini, S.IP., M.PA, and Annisa Aulia Putri, S.AP., M.AP. This thesis consists of 200 pages with references from 5 theory books, 5 method books, 1 thesis, 9 journals, 1 Government Regulation, 1 Law of the Republic of Indonesia, and 2 news articles.

The Kuwau Padek Program is an innovative population administration service developed by the Population and Civil Registration Office of Mukomuko Regency as an effort to improve the accessibility, effectiveness, and efficiency of services for the community, especially in remote areas. However, several obstacles remain in its implementation, including the limited number of operators and the increasing number of service users, which is not matched by the development of the service system. Furthermore, the use of WhatsApp Messenger as the primary means indicates that the service system remains rudimentary. This study aims to determine and analyze the effect of the Kuwau Padek Program service quality on public satisfaction.

This study employed a quantitative method with an explanatory approach. The population was the community using the Kuwau Padek Program services at the Population and Civil Registration Office of Mukomuko Regency in 2025. The sampling technique used probability sampling with a proportionate random sampling approach. The sample size was 95 respondents. Validity was tested using Pearson Correlation and reliability using Cronbach's Alpha coefficient. Data analysis was conducted through descriptive statistics using the Respondent Achievement Level (TCR) and inferential statistics using simple linear regression and the coefficient of determination (R^2).

The results of the study indicate that the service quality of the Kuwau Padek Program is in the good category with a TCR of 83.55%, in line with the level of public satisfaction, which is also in the good category at 83.19%. The Kendall's Tau correlation test results showed a value of 0.747, indicating a strong, positive, and significant relationship between service quality and public satisfaction. Furthermore, the coefficient of determination indicates that service quality contributes 79.9% to public satisfaction, while the remaining 20.1% is influenced by other variables outside this study.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Public Service, Service Innovation, Kuwau Padek Program.