



## Sustainable Improvement of the Community Satisfaction Index in Dispendukcapil Semarang City: A Dual-Stage CFA-IPA Analysis

## Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat Berkelanjutan Di Dispendukcapil Kota Semarang: Pendekatan Dual-Stage CFA-IPA Analysis

Noviananda Puji Lestaringtyas\*, Teguh Hardi Raharjo

Universitas Negeri Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.

### ABSTRACT

This study aims to evaluate the IKM model and identify priorities for improving public services at the Semarang City Population and Civil Registration Office using quantitative methods. The analysis employed a CFA approach using AMOS as well as an IPA approach. The CFA results indicate that the IKM measurement model possesses good construct validity, where all indicators significantly contribute to the latent factor of public satisfaction. Meanwhile, the IPA analysis revealed that the overall service satisfaction level reached only 84.15%, meaning the services have not yet fully met public expectations. The results of the Cartesian diagram mapping revealed that the dimensions of system mechanisms and procedures, and completion time, are the top priorities for improvement. These findings recommend that the Semarang City Population and Civil Registration Office prioritize improvements in service procedures and completion time, with the aim of sustainably increasing public satisfaction.

**Keywords:** community satisfaction indeks (IKM), public service, confirmatory factor analysis, importance performance analysis

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi model IKM dan memetakan prioritas perbaikan pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Semarang menggunakan metode kuantitatif. Analisis menggunakan pendekatan CFA menggunakan AMOS serta menggunakan pendekatan IPA. Hasil CFA menunjukkan bahwa model pengukuran IKM mempunyai validitas konstruk yang baik dimana seluruh indikator secara signifikan dapat membentuk faktor laten kepuasan masyarakat. Sedangkan, hasil analisis IPA ditemukan bahwa tingkat kesesuaian total pelayanan baru mencapai 84,15%, yang berarti pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Dari hasil pemetaan diagram kartesius ditemukan bahwa dimensi sistem mekanisme dan prosedur, dan waktu penyelesaian menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Temuan ini merekomendasikan Dispendukcapil Kota Semarang untuk memprioritaskan perbaikan pada prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan .

**Kata Kunci:** indeks kepuasan masyarakat; pelayanan publik; confirmatory factor analysis; importance performance analysis

### OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)  
ISSN 2527-9246 (print)

Edited by:  
Totok Wahyu Abadi

Reviewed by:  
RD Kusyeni and Theresia  
Octastefani

\*Correspondence:  
Noviananda Puji Lestaringtyas  
nandanovia048@students.unnes.ac.id

Published: 29 April 2026

Citation:  
Lestaringtyas, N. P., &  
Raharjo, T. H. (2026).  
Sustainable Improvement of  
the Community Satisfaction  
Index in Dispendukcapil  
Semarang City: A Dual-Stage  
CFA-IPA Analysis.

JKMP (Jurnal Kebijakan dan  
Manajemen Publik). 14:1.  
doi: 10.21070/jkmp.v14i1.2073

## PENDAHULUAN

Masyarakat pada saat ini banyak yang memiliki keinginan untuk melakukan segala sesuatu dengan cepat dan mudah. Salah satunya dalam hal pelayanan publik. Tetapi faktanya, pelayanan publik sering kali terjadi hambatan atau kendala seperti faktor lingkungan, perbedaan karakteristik masyarakat, perkembangan teknologi dan masih banyak yang lain (Hayyuisman et al., 2025; Prasetyo et al., 2022). Pada hal ini pemerintah juga turut bertanggung jawab agar dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional, karena pelayanan publik berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat. Pelayanan publik yang dilaksanakan dengan efektif, transparan, responsif berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Santi et al., 2023).

Di Indonesia kepuasan masyarakat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia dalam (PermenPAN-RB No.14 Tahun, 2017), yang terdiri dari sembilan unsur meliputi: Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya atau Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Serta Sarana dan Prasarana. Kesembilan indikator tersebut disusun untuk mendapatkan gambaran secara lengkap mengenai kualitas pelayanan publik untuk masyarakat. Maka dari itu, hasil pengukuran IKM menjadi acuan utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Landasan teori yang digunakan untuk mendukung penggunaan IKM dan menyusun sembilan unsur tersebut menggunakan Teori Kualitas Pelayanan yang pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL yang dapat diukur melalui aspek seperti keandalan, daya tanggap, keberlanjutan, jaminan dan empati dan juga menggunakan Teori Kepuasan Pelanggan atau *Customer Satisfaction Theory* (Dayat & Suherna, 2023). Dalam teori tersebut kepuasan masyarakat terbentuk dari pengalaman layanan yang diterima dan harapan yang diinginkan. Maka dari itu, pengukuran IKM harus bersifat berkesinambungan dan periodik agar instansi mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat dan juga berguna untuk terus memastikan kepuasan masyarakat tetap terjaga demi perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang (Suhartini, 2023).

Kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya diukur dari tersedianya layanan itu sendiri, tetapi juga seberapa mampu pelayanan tersebut bisa memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Isnaini et al., 2025). Selain itu, konsistensi dalam memberikan layanan yang profesional, tepat waktu, dan ramah menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan berkelanjutan, sehingga masyarakat dapat merasakan tingkat kepuasan yang tinggi (Abdal, 2025). Hasil skor IKM kerap dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan publik, yang di mana skornya tinggi diartikan dengan kualitas pelayanan yang baik. Begitupun sebaliknya jika skornya rendah diartikan bahwa pelayanan belum dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Permatasari, 2024).

Menurut (Anggelina & Raharjo, 2025) menyatakan bahwa model pengukuran IKM dinilai sesuai dan tepat untuk diterapkan dalam evaluasi pelayanan kepuasan masyarakat. Di dukung dengan penelitian (Alfiyani et al., 2024) juga menyatakan bahwa model pengukuran IKM sudah memenuhi kriteria *Goodness of Fit* dan sesuai dengan data di lapangan. Sejalan dengan penelitian (Suradilaga et al., 2026) yang menyatakan bahwa IKM tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk evaluasi tetapi juga sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk melakukan pelayanan administrasi masyarakat. Dispendukcapil telah melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan metode Triwulan. Hasil skor IKM berdasarkan data PPID Dispendukcapil Kota Semarang pada tahun 2022 (85,28), tahun 2023 (86,50), dan tahun 2024 (90,81). Jika ditinjau dari segi administratif, skor IKM yang mengalami kenaikan berturut-turut memberikan arti bahwa kualitas layanan telah optimal.

Akan tetapi, fenomena di lapangan mengatakan hal yang berbeda. Terdapat kesenjangan antara skor IKM yang terus naik dengan fakta di lapangan yang masih banyak kendala saat proses pelayanan administrasi publik (Aldi et al., 2023). Hasil observasi awal dan wawancara dengan pemohon layanan di Kantor Dispendukcapil Kota Semarang

menunjukkan bahwa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang jelas dan merata terkait prosedur serta persyaratan pelayanan. Konsisten dengan penelitian (Sanjaya et al., 2024) yang menjelaskan bahwa kualitas penyebaran informasi mendapatkan nilai terendah dari indikator yang lain. Kondisi ini menimbulkan kebingungan dan memperpanjang proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Permasalahan lainnya yang ditemukan di lapangan yaitu adanya ketidaksesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan yang diinformasikan dengan realitas di lapangan. Proses pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat sering kali memerlukan waktu yang lebih lama, bahkan mengharuskan pemohon untuk datang berulang kali ke kantor pelayanan. Didukung dengan penelitian dari (Khairunnisa et al., 2025) masih adanya permasalahan terkait dengan waktu penyelesaian yang melebihi standar yang telah diterapkan. Permasalahan yang lainnya berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana, seperti kurangnya tempat duduk bagi pemohon dan juga ketersediaan lahan parkir yang belum memadai, khususnya untuk kendaraan roda empat.

Selain temuan lapangan, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga tercermin dari ulasan publik pada platform digital. Berdasarkan hasil penelusuran pada *Google Review*, layanan Dispendukcapil Kota Semarang memperoleh rating rata-rata sebesar 3.9 dari skala 5. Meskipun tergolong cukup baik, nilai tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh sebagian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara skor IKM yang bersifat administratif dengan persepsi nyata masyarakat sebagai pengguna layanan. Skor IKM yang tinggi belum tentu mencerminkan kualitas pelayanan yang sesungguhnya dirasakan oleh masyarakat (Mozin et al., 2025). Apabila kesenjangan ini tidak dianalisis lebih lanjut, maka kebijakan perbaikan pelayanan berpotensi tidak tepat sasaran karena hanya didasarkan pada data administratif. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi struktur laten kepuasan masyarakat serta menentukan prioritas perbaikan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Studi terdahulu (Rivai, 2025) juga mengungkapkan bahwa terdapat adanya kesenjangan antara skor IKM dan realitas layanan publik yang dirasakan oleh masyarakat, yang menunjukkan bahwa pengukuran IKM hanya bersifat deskriptif dan administratif yang belum bisa menjelaskan struktur laten kepuasan masyarakat. Didukung dengan penelitian dari (Sriharyati et al., 2025) yang menunjukkan bahwa meskipun skor IKM menunjukkan nilai yang baik, tetapi pada analisis skor indikator mengungkapkan bahwa adanya ketimpangan sebagian unsur yang menyebabkan indikator tersebut belum mampu merepresentasikan kepuasan masyarakat. Sejalan dengan (Roziqin & Syamiyah, 2023) yang menegaskan bahwa perlunya evaluasi model pengukuran unsur IKM agar dapat memberikan informasi yang lebih valid untuk setiap unturnya. Tetapi, sampai sekarang belum banyak penelitian yang menguji ketepatan model pengukuran IKM dan menggabungkan dengan analisis untuk mengetahui unsur prioritas perbaikan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa model pengukuran yang digunakan belum dapat menggambarkan kepuasan yang bersifat laten atau model pengukuran yang selama ini digunakan mengalami bias metodologis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlunya evaluasi terhadap model pengukuran IKM untuk memastikan ketepatan instrumen yang digunakan. Validitas konstruk merupakan salah satu hal penting dalam evaluasi model pengukuran IKM karena dalam model pengukuran IKM merujuk pada sejauh mana indikator dalam instrumen dapat mengukur konsep kepuasan masyarakat secara teoritis (Ariyanto et al., 2023). Instrumen yang memiliki validitas konstruk yang baik akan memastikan bahwa setiap indikator IKM benar-benar mencerminkan dimensi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Sehingga data yang dihasilkan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merepresentasikan persepsi dan pengalaman nyata masyarakat sebagai pengguna layanan (Nizary & Kholik, 2021). Oleh karena itu, diperlukan lagi pengujian yang lebih mendalam untuk memastikan bahwa setiap indikator dalam IKM benar-benar memiliki kontribusi yang valid terhadap variabel laten kepuasan masyarakat.

Pendekatan pertama yang relevan untuk mengevaluasi model pengukuran IKM yaitu menggunakan pendekatan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). CFA merupakan model analisis untuk menguji apakah variabel yang telah diukur sudah cukup valid dan reliabel untuk mewakili suatu konsep atau konstruk tertentu (Sulistiawan et al., 2020). Selain itu, menggunakan CFA juga dapat mengetahui sejauh mana setiap indikator dalam IKM

memiliki kontribusi yang signifikan dalam membentuk konstruk kepuasan masyarakat terhadap layanan masyarakat, sehingga hasil pengukuran yang diperoleh lebih akurat, valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Umar & Nisa, 2020). Penggunaan model CFA juga dapat memberikan suatu bukti apakah model pengukuran IKM yang selama ini digunakan memiliki kecocokan atau tidak dengan data empiris lapangan (Zaelani et al., 2020).

Setelah indikator-indikator diuji dan dikonfirmasi bahwa terbukti valid dengan menggunakan CFA, pendekatan yang kedua yaitu menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memberikan informasi tentang indikator yang memerlukan prioritas perbaikan dan juga unsur yang kinerjanya relatif tinggi dibandingkan dengan tingkat kepentingannya (Ningrum & Nuryana, 2024). Hasil analisis IPA ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran yaitu: Kuadran I (*Concentrate Here*), Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), Kuadran III (*Low Priority*), kuadran IV (*Possibly Overkill*) (Sari & Suyatno, 2023).

Pendekatan Dual-Stage Analysis antara CFA dan IPA dalam penelitian ini berujuan untuk mengevaluasi secara luas dalam meningkatkan IKM serta membentuk model pengukuran yang lebih tepat. Selain itu juga dapat memberikan saran untuk unsur yang memerlukan perbaikan utama. Sehingga gabungan analisis ini dapat meningkatkan strategi kepuasan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi model pengukuran IKM dan menguji ketepatan model pengukuran IKM pada pelayanan publik yang menggunakan pendekatan CFA. Selain itu, penelitian ini akan mengidentifikasi indikator yang paling kuat dalam menjelaskan kepuasan masyarakat dan memetakan tingkat kepentingan dan kinerja setiap indikator dengan menggunakan metode IPA. Temuan penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi nyata untuk instansi pemerintah dan menjadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang berkelanjutan.

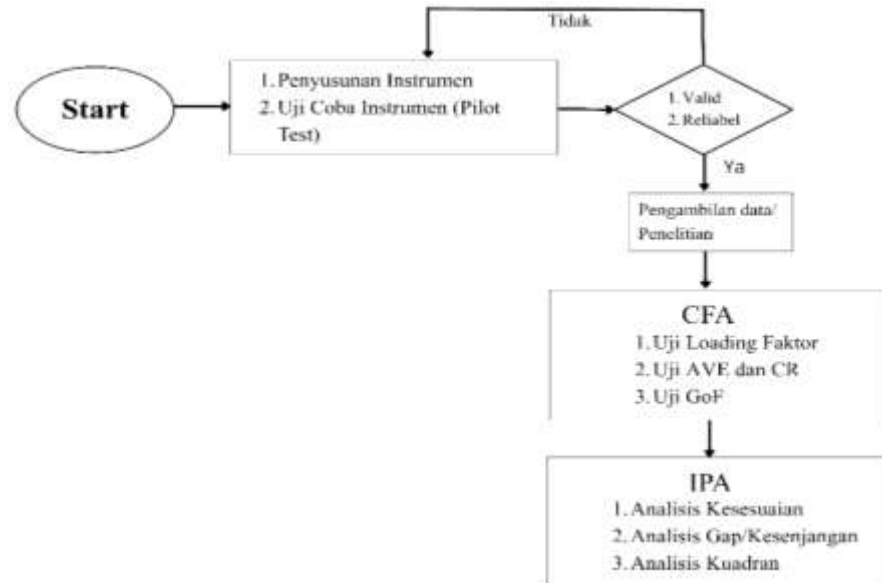
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif analitik yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena yang terjadi tanpa menguji sebab akibat dan diolah menggunakan statistik (Aggarwal & Ranganathan, 2019). Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diterima. Pengukuran kepuasan masyarakat menggunakan sembilan indikator IKM yang sesuai dengan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Februari 2026 di Dispendukcapil Kota Semarang.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dibuat berdasarkan sembilan dimensi IKM dan setiap indikator diuraikan ke dalam beberapa item pertanyaan. Sebelum instrumen digunakan untuk penelitian, dilakukan sebuah uji coba awal (pilot test) menggunakan 30 responden untuk memastikan bahwa setiap instrumen dapat dipahami dengan baik. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non-probability Sampling dengan pendekatan incidental sampling yang di mana responden secara kebetulan bertemu dengan peneliti saat penelitian berlangsung, baik yang sedang atau sudah selesai menerima layanan dengan peneliti dan cocok dijadikan sebagai sumber data (Machali, 2021).

Penentuan jumlah sampel didasarkan pada pedoman yang dikemukakan oleh Kline (2023) jumlah sampel dalam penelitian ditentukan menggunakan rasio sampel terhadap parameter (N:q) minimal sebesar 10:1 untuk memastikan kestabilan estimasi dalam statistik parametrik. Dalam penelitian ini menggunakan 19 parameter yang diestimasi yaitu 9 Loading factor + 9 error variances + 1 factor variances, dengan menggunakan sebanyak 200 sampel maka rasio dalam penelitian ini yaitu (N : q) = 200 : 19 = 10,53. Yang artinya 200 sampel telah melewati batas minimal 10:1, dengan demikian jumlah sampel dinilai memadai untuk analisis CFA dan evaluasi konstruk. Instrumen penelitian menggunakan skala Semantic differential tujuh poin (1-7) dengan dua ujung kriteria yang saling berlawanan untuk mengukur kinerja dan kepentingan pada setiap indikator. Skor dari setiap item dijumlahkan

kemudian dicari nilai rata-rata untuk memperoleh nilai kinerja dan kepentingan pada setiap indikator. Setelah itu, menghitung tingkat kesesuaian (TKI) dengan cara membandingkan nilai kinerja dan kepentingan dalam bentuk persentase yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.



Gambar 1. Alur Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas merupakan pengukuran yang menunjukkan hasil tingkat ketepatan suatu instrumen dalam mengukur konsep atau variabel yang sedang diteliti, tujuan pengukuran validitas adalah untuk memastikan bahwa tiap indikator mempunyai korelasi yang kuat dengan konstruk yang diukur sehingga instrumen penelitian mampu menghasilkan informasi yang akurat dan tepat. Sedangkan uji reliabilitas merupakan pengujian yang dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh suatu instrumen penelitian dapat menghasilkan pengukuran yang konsisten dan stabil jika digunakan berulang (Zayrin et al., 2025).

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen

Dimensi	Item	Sig.	Ket
Persyaratan (PR)	a.Persyaratan pelayanan yang jelas	0,000	Valid
	b.Kemudahan persyaratan administrasi	0,000	Valid
Sistem Mekanisme dan Prosedur (SMP)	a. Alur /tahapan pelayanan yang jelas	0,000	Valid
	b.Prosedur pelayanan yang mudah dipahami	0,000	Valid
	c.Informasi yang mudah dipahami	0,000	Valid
Waktu Penyelesaian (WP)	a.Waktu penyelesaian yang cepat	0,000	Valid
	b.Terdapat informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian	0,000	Valid
	c.Layanan selesai tepat waktu	0,000	Valid
Biaya/Tarif (BT)	a.Informasi biaya pelayanan yang jelas	0,000	Valid

	b.Biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0,000	Valid
<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan (PSJL)</b>	a.Dokumen hasil pelayanan akurat	0,000	Valid
	b.Dokumen hasil pelayanan lengkap	0,000	Valid
<b>Kompetensi Pelaksana (KP)</b>	a.Penjelasan petugas mudah dipahami	0,000	Valid
	b.Petugas dapat memberikan solusi dengan baik	0,000	Valid
	c.Petugas profesional dalam menjalankan tugas	0,000	Valid
<b>Perilaku Pelaksana (PP)</b>	a.Petugas sopan dalam memberikan pelayanan	0,000	Valid
	b. Petugas ramah dalam memberikan pelayanan	0,000	Valid
	c.Petugas sabar dalam memberikan penjelasan	0,000	Valid
<b>Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (PSM)</b>	a.Respon instansi sangat cepat terhadap pengaduan	0,000	Valid
	b.Tindak lanjut pengaduan masyarakat jelas	0,000	Valid
<b>Sarana dan Prasarana</b>	a.Ruang pelayanan yang nyaman	0,000	Valid
	b.Sarana dan prasarana mendukung dalam proses pelayanan	0,000	Valid

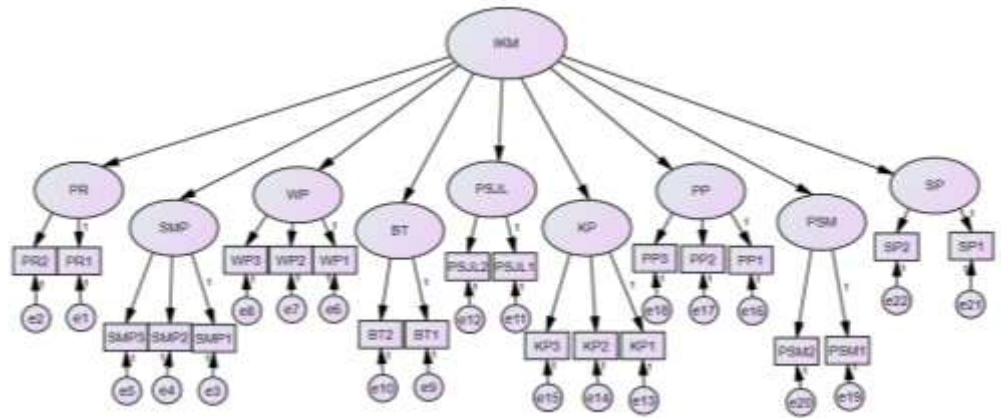
Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil dari Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa hasil dari uji instrumen dari 22 item pernyataan dinyatakan valid karena mempunyai nilai signifikansi  $< 0,05$ . Uji validitas pernyataan menghasilkan data yang valid, sehingga bisa digunakan untuk angket penelitian ini.

**Tabel 2.** Uji Reliabilitas

No.	Dimensi	Cronbach Alpha	Ket.
1.	Persyaratan	0.782	Reliabel
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	0.913	Reliabel
3.	Waktu Penyelesaian	0.904	Reliabel
4.	Biaya/Tarif	0.641	Reliabel
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.881	Reliabel
6.	Kompetensi Pelaksana	0.889	Reliabel
7.	Perilaku Pelaksana	0.883	Reliabel
8.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	0.898	Reliabel
9.	Sarana dan Prasarana	0.854	Reliabel

Sumber: Olah Data SPSS (2025)



Gambar 2. Model IKM PermenPANRB  
Sumber: Olah Data AMOS

### Karakteristik Demografis Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 200 responden. Dalam tabel di bawah ini menunjukkan bahwa responden perempuan mendominasi sebesar 56,7 %. Sedangkan untuk kelompok umur yang paling mendominasi adalah umur 20-30 tahun dengan presentase sebesar 44,3%. Pada kelompok pekerjaan yang mendominasi adalah pegawai swasta dan pelajar/mahasiswa dengan presentase 30,5%. Pada bagian jenis pelayanan yang paling mendominasi ada pada bagian pembuatan KTP dengan presentase sebesar 35%. Hasil data responden dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. Data Responden

	Kategori	Jumlah	Presentase
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-Laki	87	43,3%
	Perempuan	113	56,7%
<b>Total</b>		200	100%
<b>Umur</b>	<20 Tahun	37	18,7%
	20-30 Tahun	89	44,3%
	30-40 Tahun	59	29,6%
	>40 Tahun	15	7,4%
<b>Total</b>		200	100%
<b>Pekerjaan</b>	PNS	16	7,9%
	Pegawai Swasta	61	30,5%
	TNI/Polri	0	0%
	Wiraswasta	36	18,2%
	Petani/Buruh	6	3%
	Pedagang	6	3%
	Pelajar/Mahasiswa	61	30,5%
	Lainnya	14	6,9%

<b>Total</b>		200	100%
<b>Jenis Pelayanan</b>	KTP	70	35%
	KK	60	29,6%
	KIA	7	3,8%
	Akta Kelahiran	33	16,7%
	Akta Perkawinan	22	10,8%
	Lainnya	8	4,1%
<b>Total</b>		200	100%

## Uji Confirmatory Faktor Analisis (CFA)

### 1. Uji Loading Faktor

Nilai loading faktor digunakan untuk mengetahui sejauh mana dimensi mampu merepresentasikan konstruk laten yang diukur. Dimensi dapat dikatakan valid apabila memenuhi nilai loading factor yang telah ditetapkan. Menurut Black and Babin (2019) menyatakan bahwa dimensi dinyatakan valid jika memiliki nilai loading factor  $> 0,50$ . Hasil perhitungan nilai loading factor sebagai berikut.

**Tabel 4.** Hasil Uji Loading Faktor

Dimensi	Item	Loading Faktor	Hasil
<b>Persyaratan</b>	PR1	0,901	Valid
	PR2	0,912	Valid
<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	SMP1	0,842	Valid
	SMP2	0,799	Valid
	SMP3	0,813	Valid
<b>Waktu Penyelesaian</b>	WP1	0,849	Valid
	WP2	0,848	Valid
	WP3	0,855	Valid
<b>Biaya/Tarif</b>	BT1	0,857	Valid
	BT2	0,856	Valid
<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>	PSJL1	0,899	Valid
	PSJL2	0,883	Valid
<b>Kompetensi Pelaksana</b>	KP1	0,896	Valid
	KP2	0,894	Valid
	KP3	0,882	Valid
<b>Perilaku Pelaksana</b>	PP1	0,882	Valid
	PP2	0,912	Valid
	PP3	0,905	Valid
<b>Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan</b>	PSM1	0,885	Valid
	PSM2	0,908	Valid
<b>Sarana dan Prasarana</b>	SP1	0,888	Valid
	SP2	0,878	Valid

Sumber: Hasil Olah Data AMOS

Berdasarkan dari Tabel 4, nilai loading factor pada penelitian ini  $> 0,50$ , sehingga seluruh dimensi dinyatakan valid dalam merepresentasikan konstruk yang diukur. Oleh karena itu, seluruh item pada tiap dimensi dinyatakan mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara baik dan dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

### 2. Uji Average Variance Extracted (AVE) dan Composite Reliability (CR)

Setelah dilakukan pengujian validitas dimensi melalui loading factor, langkah selanjutnya

yaitu menguji validitas konvergen menggunakan Average Variance Extracted (AVE) untuk menunjukkan kemampuan konstruk dalam menjelaskan varians dari dimensi yang membentuknya. Uji Composite Reliability (CR) dijalankan untuk menilai tingkat kestabilan internal dimensi dalam mengukur konstruk laten yang sama. Black and Babin (2019) Konstruk dikatakan mempunyai validitas konvergen dan reliabilitas yang bagus apabila AVE > 0,50 dan nilai CR >0,70. Hasil perhitungan AVE dibawah ini.

**Tabel 5.** Hasil Uji AVE dan CR

Dimensi	Item	AVE	Hasil	CR	Hasil
Persyaratan	PR1	0,821	Valid	0,902	Reliabel
	PR2				
Sistem Mekanisme dan Prosedur	SMP1	0,669	Valid	0,859	Reliabel
	SMP2				
	SMP3				
Waktu Penyelesaian	WP1	0,723	Valid	0,887	Reliabel
	WP2				
	WP3				
Biaya/Tarif	BT1	0,733	Valid	0,846	Reliabel
	BT2				
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	PSJL1	0,793	Valid	0,885	Reliabel
	PSJL2				
Kompetensi Pelaksana	KP1	0,793	Valid	0,920	Reliabel
	KP2				
	KP3				
Perilaku Pelaksana	PP1	0,809	Valid	0,927	Reliabel
	PP2				
	PP3				
Penganganan Pengaduan Saran dan Masukan	PSM1	0,803	Valid	0,891	Reliabel
	PSM2				
Sarana dan Prasarana	SP1	0,779	Valid	0,876	Reliabel
	SP2				

Sumber: Hasil Olah Data AMOS

Berdasarkan hasil Tabel 5, nilai Average Variance Extracted (AVE) pada penelitian ini masing-masing konstruk memiliki nilai > 0,50. Hasil ini menunjukkan bahwa item yang digunakan dapat merepresentasikan konstruk laten dengan baik, sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa model pengukuran yang digunakan sudah mencukupi kriteria validitas konvergen dan tidak terdapat permasalahan konvergensi pada model yang diuji. Sedangkan, nilai CR sudah memenuhi kriteria yang disyaratkan > 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam mengukur konstruk yang diteliti.

## Goodness of Fit (GoF)

Uji Goodness of Fit dijalankan untuk mengetahui sejauh mana model yang dibangun dapat merepresentasikan data empiris. Penilaian kesesuaian model dalam penelitian ini dengan melihat beberapa nilai yaitu RMSEA, GFI, CFI, TLI, IFI, SRMR, NFI, yang dihasilkan dari analisis menggunakan AMOS.

**Tabel 6.** Hasil Model Fit

	<b>Taksiran Model</b>	<b>Keterangan</b>
<b>SRMR</b>	0,079	Fit
<b>CFI</b>	0,912	Fit
<b>IFI</b>	0,912	Fit
<b>TLI</b>	0,903	Fit

Sumber: Hasil Olah Data AMOS

Berdasarkan dari hasil tabel 6, indeks, IFI, TLI, dan CFI sudah memenuhi kriteria  $> 0,90$ . Nilai SRMR juga berada di bawah batas  $< 0,08$ . Pada NFI belum optimal karena hasilnya kurang dari 0,90. GFI tidak fit karena kurang dari 0,90 dan RMSEA tidak fit karena melebihi dari 0,08. Jadi, meskipun terdapat beberapa indeks yang belum memenuhi kriteria ideal, model masih dapat diterima karena sebagian besar indeks kelayakan model sudah terpenuhi (Fernandes, 2017).

## Uji Importance Performance Analysis (IPA)

### 1. Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian merupakan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan skor yang digunakan sebagai dasar untuk menentukan nilai penentuan akhir (Roeke & Nurlela, 2023). Tingkat kesesuaian dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai performance dan importance yang bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan dan tingkat kepentingannya.

**Tabel 7.** Hasil Analisis Kesesuaian

<b>Dimensi</b>	<b>Item</b>	<b>Performance</b>		<b>Importance</b>		<b>TKi</b>	<b><math>\Sigma</math>Tki</b>
		Total Skor	Rata-rata	Total Skor	Rata-rata		
<b>Persyaratan</b>	PR1	924	4,62	1222	6,11	75,61%	76,05%
	PR2	933	4,67	1220	6,10	76,48%	
<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b>	SMP1	764	3,82	1098	5,49	69,58%	69,32%
	SMP2	769	3,85	1113	5,57	69,09%	
	SMP3	772	3,86	1114	5,57	69,30%	
<b>Waktu Penyelesaian</b>	WP1	888	4,44	1179	5,90	75,32%	75,52%
	WP2	883	4,42	1170	5,85	75,47%	
	WP3	882	4,41	1164	5,82	75,77%	
<b>Biaya/Tarif</b>	BT1	923	4,62	1129	5,65	81,75%	81,10%
	BT2	917	4,59	1140	5,70	80,44%	
<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>	PSJL1	956	4,78	1084	5,42	88,19%	86,54%
	PSJL2	921	4,61	1085	5,43	84,88%	
<b>Kompetensi Pelaksana</b>	KP1	890	4,45	958	4,79	92,90%	92,24%
	KP2	874	4,37	960	4,80	91,04%	
	KP3	911	4,56	982	4,91	92,77%	
<b>Perilaku Pelaksana</b>	PP1	924	4,62	1079	5,40	85,63%	84,36%
	PP2	904	4,52	1096	5,48	82,48%	
	PP3	910	4,55	1071	5,36	84,97%	
<b>Penanganan Pengaduan</b>	PSM1	934	4,67	976	4,88	95,70%	95,57%
	PSM2	921	4,61	965	4,83	95,44%	

Saran dan Masukan							
Sarana dan Prasarana	SP1	911	4,56	949	4,75	96%	96,71%
	SP2	939	4,70	964	4,82	97,41%	
<b>Total <math>\Sigma</math>Tki</b>							<b>84,15%</b>

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan dari hasil tabel 7, presentase terendah terdapat di dimensi sistem mekanisme dan prosedur dengan presentase 69,32%. Rendahnya nilai di dimensi mekanisme prosedur mengartikan bahwa proses pelayanan masih dianggap rumit oleh masyarakat dan perlu penyederhanaan alur pelayanan serta kejelasan prosedur pelayanan (Nursyahbani & Hakim, 2025). Oleh karena itu, instansi perlu melakukan evaluasi terhadap standar operasional prosedur dan mengoptimalkan layanan untuk mempercepat proses administrasi. Sedangkan presentase tertinggi terdapat di dimensi sarana dan prasarana dengan presentase 96,71%. Dari semua total presentase keseluruhan menghasilkan nilai 84,15% yang berarti masyarakat kurang puas terhadap pelayanan di Dispenducapil Kota Semarang.

## 2. Analisis Kesenjangan atau GAP

Analisis kesenjangan atau gap dapat dihitung dengan cara rata-rata kinerja dikurangi rata-rata harapan. Berikut merupakan hasil dari nilai gap.

**Tabel 8.** Hasil analisis kesenjangan atau gap

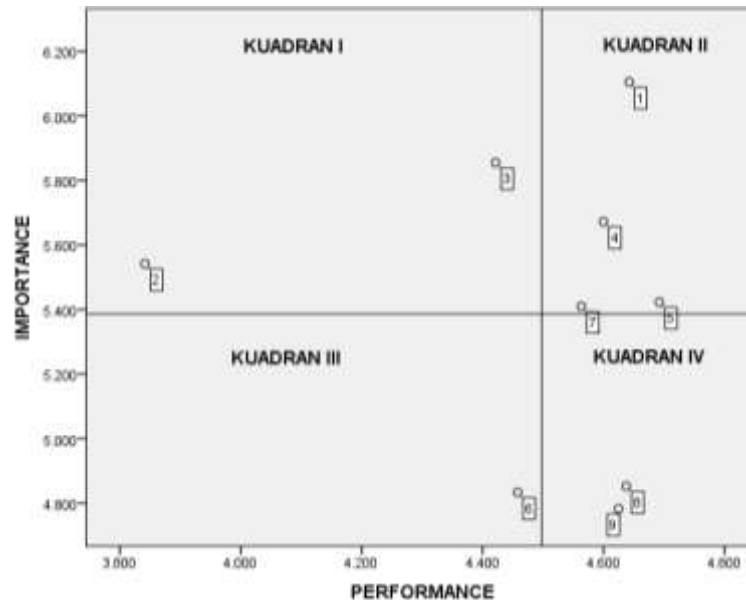
Dimensi	Item	Performance	Importance	Gap
Persyaratan	PR1	4,62	6,11	-1,49
	PR2	4,67	6,10	-1,44
	<b>Rata-rata</b>	4,64	6,11	-1,46
Sistem Mekanisme dan Prosedur	SMP1	3,82	5,49	-1,67
	SMP2	3,85	5,57	-1,72
	SMP3	3,86	5,57	-1,71
	<b>Rata-rata</b>	3,84	5,54	-1,70
Waktu Penyelesaian	WP1	4,44	5,90	-1,46
	WP2	4,42	5,85	-1,44
	WP3	4,41	5,82	-1,41
	<b>Rata-rata</b>	4,42	5,86	-1,43
Biaya/Tarif	BT1	4,62	5,65	-1,03
	BT2	4,59	5,70	-1,12
	<b>Rata-rata</b>	4,60	5,67	-1,07
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	PSJL1	4,78	5,42	-0,64
	PSJL2	4,61	5,43	-0,82
	<b>Rata-rata</b>	6,69	5,42	-0,73
Kompetensi Pelaksana	KP1	4,45	4,79	-0,34
	KP2	4,37	4,80	-0,43
	KP3	4,56	4,91	-0,36
	<b>Rata-rata</b>	4,46	4,83	-0,38
Perilaku Pelaksana	PP1	4,62	5,40	-0,77
	PP2	4,52	5,48	-0,96
	PP3	4,55	5,36	-0,81
	<b>Rata-rata</b>	4,56	5,41	-0,85
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	PSM1	4,67	4,88	-0,21
	PSM2	4,61	4,83	-0,22
	<b>Rata-rata</b>	4,64	4,85	-0,22
Sarana dan Prasarana	SP1	4,56	4,75	-0,19
	SP2	4,70	4,82	-0,13
	<b>Rata-rata</b>	4,63	4,78	-0,16

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan dari hasil tabel 8, diketahui hasil semua gap bersifat negatif (-). Oleh karena itu dapat diketahui bahwa hampir semua variabel belum bisa memenuhi kepuasan masyarakat dan harapan masyarakat lebih tinggi dari pada kinerja instansi Dispendukcapil.

### 3. Analisis Kuadran

Tahap terakhir dari analisis IPA adalah analisis Kuadran Diagram Kartesius yang di mana dalam diagram tersebut terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I (Concentrate Here), Kuadran II (Keep Up the Good Work), Kuadran III (Low Priority), Kuadran IV (Possible Overkill). Berikut merupakan gambar analisis diagram kartesius.



**Gambar 3.** Hasil Analisis Diagram Kartesius IPA  
Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil dari Gambar 3 di atas, berikut ini merupakan penjelasan untuk masing-masing kuadran:

1. Kuadran I : pada kuadran I menjelaskan bahwa kinerja pada instansi rendah tetapi tingkat kepentingan atau harapan masyarakat sangat tinggi. Sehingga variabel yang terdapat pada kuadran I memiliki prioritas utama dalam melakukan perbaikan. Pada kuadran I terdapat dimensi 2 (Sistem Mekanisme dan Prosedur), dan 3 (Waktu Penyelesaian).
2. Kuadran II : pada kuadran II menjelaskan bahwa kinerja pada instansi tinggi dan harapan masyarakat juga tinggi, yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan. Pada kuadran II terdapat dimensi 1 (Persyaratan), 4 (Biaya) dan 5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan), 7 (Perilaku Pelaksana).
3. Kuadran III : pada kuadran III menjelaskan bahwa kinerja pada instansi rendah tetapi harapan masyarakat juga rendah sehingga yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu terlalu diperhatikan. Pada kuadran III terdapat dimensi 6 (Kompetensi Pelaksana).
4. Kuadran IV : pada kuadran IV menjelaskan bahwa kinerja sudah baik tetapi dianggap tidak terlalu penting, yang termasuk dalam kuadran ini yaitu dimensi 8 (Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan), 9 (Sarana dan Prasarana).

## **Confirmatory Factor Analysis (CFA) Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat Berkelanjutan Di Dispendukcapil Kota Semarang**

Berdasarkan dari hasil pengujian validitas konstruk menggunakan pendekatan CFA, menjelaskan bahwa sembilan unsur IKM yang sudah ditetapkan dalam PermenPAN-RB

No.14 Tahun 2017 mempunyai kontribusi yang valid dan signifikan dalam membentuk variabel laten kepuasan masyarakat. Seluruh indikator mendapatkan nilai loading factor  $> 0,50$ , nilai AVE  $> 0,50$ , dan nilai CR  $> 0,70$ , ini memiliki arti bahwa instrumen yang di gunakan memiliki validitas konvergen yang kuat. Sejalan dengan (Ariyanto et al., 2023) yang menyatakan bahwa validitas konstruk dapat memastikan bahwa indikator dapat mencerminkan dimensi kepuasan masyarakat secara teoritis bukan hanya sekedar data administratif.

Hasil dari pengujian GoF, menunjukkan bahwa sebagian besar indeks kesesuaian model dapat memenuhi kriteria kelayakan model karena nilai IFI, TLI, dan CFI berada  $> 0,90$  dan nilai SRMR berada  $< 0,08$ . Hal tersebut mengartikan bahwa model mempunyai tingkat kecocokan yang cukup baik dengan data empiris. Nilai NFI yang menunjukkan hasil marginal dan GFI serta RMSEA yang berada dibatas ideal, dalam kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti perlunya modifikasi model, heterogenitas persepsi responden terhadap kualitas pelayanan (Andini et al., 2026). Model ini secara keseluruhan tetap layak diterima karena mayoritas IFI, TLI, CFI, SRMR memiliki hasil fit yang telah terpenuhi. Menurut Kline (2023) dalam evaluasi model CFA sebaiknya tidak boleh bergantung pada satu indeks, tetapi perlu juga mempertimbangkan indeks yang lainnya untuk mendapatkan penilaian yang lebih lengkap mengenai kesesuaian model dengan data empiris. Oleh karena itu, model pengukuran IKM masih dapat diterima untuk digunakan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ketidaktan indeks memerlukan kehati-hatian dalam interpretasi karena terdapat potensi faktor eksternal di luar model yang memengaruhi persepsi masyarakat.

Meskipun model pengukuran dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang baik, tetapi terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Indikator IKM yang digunakan lebih bersifat umum dan administratif, sehingga belum dapat sepenuhnya menggambarkan persepsi masyarakat secara mendalam. Sejalan dengan penelitian (Rajak et al., 2025) Indikator dalam pengukuran IKM saat ini masih bersifat administratif dan terlalu general, sehingga kurang efektif dalam merefleksikan realitas pelayanan dan persepsi masyarakat secara komprehensif. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan pengembangan terhadap indikator pelayanan supaya dapat menggambarkan persepsi masyarakat secara mendalam (Roziqin & Syamiyah, 2023). Implikasi bagi Dispendukcapil perlu melakukan inovasi pelayanan seperti penyederhanaan prosedur, peningkatan kejelasan informasi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

### **Importance Performance Analysis (IPA) Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat Berkelanjutan Di Dispendukcapil Kota Semarang**

Hasil analisis IPA memaparkan bahwa adanya kesenjangan gap antara kinerja dengan harapan masyarakat. Dengan total keseluruhan tingkat kesesuaian sebesar 84,15% menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya merasa puas dengan pelayanan di Dispendukcapil Kota Semarang. Selain itu seluruh dimensi IKM memiliki nilai gap yang negatif yang mengartikan bahwa ekspektasi dan persepsi kinerja tidak sesuai.

Pada Kuadran I (*Concentrate Here*) terdapat beberapa dimensi yang ada dalam kuadran ini seperti sistem mekanisme dan prosedur, serta waktu penyelesaian. Rendahnya Kinerja disebabkan oleh prosedur yang berbelit, kurangnya informasi dan ketidaksesuaian antara waktu pelayanan yang dijanjikan dengan realitas dilapangan, sedangkan tingginya kepentingan disebabkan karena masyarakat sangat berharap bahwa pelayanan yang diberikan cepat, mudah dan jelas. Hasil dari penelitian ini dapat mengonfirmasi fenomena di lapangan yang di mana masyarakat masih mengeluhkan tentang sulitnya memperoleh informasi prosedur yang jelas serta adanya ketidaksesuaian waktu pelayanan. Kedua unsur ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi kerjanya masih dianggap kurang atau rendah oleh masyarakat. Hasil ini di dukung dengan penelitian sebelumnya oleh (Herianto et al., 2024) yang mengungkapkan bahwa kejelasan prosedur dan ketepatan waktu pelayanan merupakan aspek yang berpotensi menghambat peningkatan kualitas layanan.

Maka dari itu diperlukan rekomendasi perbaikan untuk dimensi mekanisme prosedur dan waktu penyelesaian seperti menyederhanakan alur pelayanan, peningkatan informasi melalui digital, penyediaan mesin *self-service* untuk cetak mandiri dokumen, menetapkan standar

waktu yang lebih realistis dan terukur. Sejalan dengan penelitian (Ndraha et al., 2024) yang menyatakan optimalisasi proses dapat melalui integrasi teknologi dan layanan mandiri, disertai dengan penetapan target durasi layanan yang realistis untuk meningkatkan efisiensi. Dengan menerapkan hal tersebut, perbaikan di kedua dimensi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan.

Pada kuadran II (*Keep Up the Good Work*) terdapat dimensi Persyaratan, Biaya, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Perilaku Pelaksana. Dimensi yang terdapat dalam kuadran ini harus dipertahankan kinerjanya. Dapat diartikan bahwa instansi sudah berhasil memberikan layanan yang dianggap penting oleh masyarakat sehingga kinerjanya harus dipertahankan. Pada kuadran III (*Low Priority*) terdapat dimensi kompetensi pelaksana. Meskipun kinerja pada kuadran ini dikatakan rendah tetapi tingkat kepentingan juga rendah. Oleh karena itu, perbaikan dapat dilakukan secara bertahap dan tetap perlu diperhatikan untuk peningkatan kualitas jangka panjang.

Pada kuadran IV (*Possible Overkill*) menjelaskan tentang kinerja tinggi tapi dianggap kurang penting oleh masyarakat, terdapat dimensi Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Rendahnya tingkat kepentingan bisa dikarenakan kurangnya pemanfaatan pengaduan saran dan masukan serta masyarakat beranggapan bahwa sarana dan prasarana adalah hal yang seharusnya sudah tersedia. Sejalan dengan (Setyarini, 2022) yang menyatakan bahwa masyarakat meyakini bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan syarat mutlak untuk terwujudnya efektivitas dalam pelayanan publik. Tetapi kedua indikator ini tetap penting untuk dipertahankan untuk memastikan kualitas jangka panjang dan tetap stabil. Sejalan dengan penelitian (Sujono et al., 2024) bahwa menjaga kualitas layanan merupakan langkah yang krusial untuk memastikan kepuasan masyarakat serta mencegah penurunan kinerja dimasa yang akan datang

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa model pengukuran IKM yang terdiri dari sembilan dimensi terbukti valid dan reliabel secara statistik melalui analisis CFA. Sebagian besar indeks *Goodness of Fit* menunjukkan model mempunyai tingkat kecocokan yang cukup baik dengan data empiris, sehingga model pengukuran IKM layak digunakan untuk merepresentasikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil IPA menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dan harapan masyarakat sebesar 84,15% yang mengartikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Pemetaan diagram kartesius juga menghasilkan bahwa dimensi sistem mekanisme dan prosedur serta waktu penyelesaian ada di kuadran I prioritas perbaikan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada perbaikan prosedur pelayanan, dan juga kepastian waktu penyelesaian. Penelitian ini memiliki keterbatasan hanya fokus pada satu instansi dan hanya melalui survei kuantitatif sehingga aspek pengalaman dan persepsi mendalam masyarakat belum sepenuhnya tergali. Saran praktis yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu menyederhanakan prosedur layanan, memperkuat inovasi digital dan melakukan evaluasi dan perabikan secara berkala.

## REFERENCES

- Abdal, H. (2025). *Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Manajemen Publik*.
- Aggarwal, R., & Ranganathan, P. (2019). Study designs: Part 2—descriptive studies. *Perspectives in Clinical Research*, 10(1), 34–36.
- Aldi, A. L. C. M., Suratman, S., & Yogopriyatno, J. A. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. *Pesirah: Jurnal Administrasi Publik Yupebumelu: Universitas Sriwijaya (Relawan)*, 4(2).
- Alfiyanti, L., Setiyadi, N. A., Yakob, A., Mulyono, D., Rohmat, R., Rizqi, M. F., Prakoeswa, F. R. S., & Sumaji, M. A. (2024). CFA dan Gap Analisis: Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 29–44.
- Andini, A. Y., Suhud, U., & Kasofi, A. (2026). Analisis Faktor Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking: Tinjauan User Experience, E-Service Quality, Perceived Security. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 66–85.
- Angelina, C., & Raharjo, T. (2025). Analisis IKM untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal EMT KITA*, 9, 1716–1727. <https://doi.org/10.35870/emt.v9i4.4909>
- Ariyanto, T., Herwin, H., & Sujati, H. (2023). Uji validitas dan reliabilitas konstruk instrumen tes kemampuan operasi hitung bilangan bulat menggunakan cfa. *Aksioma: Jurnal Program Studi Pendidikan Matematika*, 12(3), 2977–2987.
- Black, W., & Babin, B. J. (2019). Multivariate data analysis: Its approach, evolution, and impact. In *The great facilitator: Reflections on the contributions of Joseph F. Hair, Jr. to marketing and business research* (pp. 121–130). Springer.
- Dayat, H., & Suherma, F. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Nilai Unsur Pelayanan: Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 7(2), 301–311.
- Fernandes, A. A. R. (2017). *Metode statistika multivariat pemodelan persamaan struktural (sem) pendekatan warppls*. Universitas Brawijaya Press.
- Hayyuisman, A., Kamariyah, S., & Mustofa, A. (2025). An Evaluation of Bureaucratic Reform in Improving Public Service Quality at the Surabaya District Attorney's Office: Evaluasi Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kejaksaan Negeri Surabaya. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 13(2), 182–193.
- Herianto, H., Juhani, J., & Mustapa, Z. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar. *Paradigma Journal of Administration*, 2(2), 104–108.
- Isnaini, W., Ilato, R., & Igrisa, I. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(7).
- Khairunnisa, W., Tahir, A., & Abdussamad, J. (2025). Analisis Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Sosiologi Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 12–19.
- Kline, R. B. (2023). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford publications.
- Machali, I. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia. *Journal Central Publisher*, 3(4), 3478–3486.
- Ndraha, A. B., Waruwu, E., & Zega, A. (2024). Dinamika pelayanan publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli: Analisis terhadap prosedur kendala dan rapat evaluatif. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan Dan Teknik*, 1(2), 32–39.
- Ningrum, P. W. E., & Nuryana, I. K. D. (2024). Analysis of User Satisfaction MELISA using End User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(3), 237–249.
- Nizary, M. A., & Kholik, A. N. (2021). Validitas Instrumen Assesmen (Analisis Validitas Isi dan Konstruk Instrumen Assesmen Buku Pelajaran Al Quran Hadis Kelas 6 Madrasah Ibtidaiyah Materi Surat Ad Dhuha Bab VI). *Jurnal Contemplate: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab*, 2(1), 21–42.
- Nursyahbani, D., & Hakim, A. R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor dikantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 262–266.
- 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*, 1(1), 43–49.
- PermenPAN-RB No.14 Tahun. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Prasetyo, D. E., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2022). Eektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro). *Respon Publik*, 16(10), 1–6.
- Rajak, A., Abdussamad, Z., & Tantu, R. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato Sumber: Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Pohuwato*. 2, 250–265.
- Rivai, N. I. (2025). Evaluation of Public Services on Community Satisfaction at the Regional Secretariat of Kepulauan Riau Province. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(2), 444–467.
- Roeke, A., & Nurlela, S. (2023). Analisis kualitas aplikasi Shopee menggunakan metode importance performance analysis (IPA). *Jurnal Infortech*, 5(1), 30–35.
- Roziqin, A., & Syamiyah, N. (2023). Literature Review: Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Puskesmas. *Journal Of Baja Health Science*, 3(02), 175–190.
- Sanjaya, H., Hilman, H., & Mayza, T. M. (2024). Penerapan Sistem Pelayanan Informasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(8), 482–490.
- Santi, N. K. L. A., Rahmawati, P. I., & Trianasari, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap

- Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang Dan Pelayanan Jasa Pemerintah Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli). *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2643–2661.
- Sari, P. F., & Suyatno, D. F. (2023). Measurement of Service Quality in the Tiktok Shop Application Using the Method E-Servqual And IPA (Importance Performance Analysis). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(2), 126–135.
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96.
- Sriharyati, S., Rachmawati, T., Lismiati, Y., Armi, S., & Setiawan, A. (2025). Analysis Of Community Satisfaction Index (IKM) For Government Public Services In Cijawura-Bandung. *Maker: Jurnal Manajemen*, 11(1), 77–89.
- Suhartini, T. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kelurahan tambakrejo. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, 11(2), 64–77.
- Sujono, R. I., Wibowo, A., Maula, D. I., Khodijah, A. S., Allia, N. N., Trisnawati, Q. D., & Sari, R. P. (2024). Maintaining sustainable use of the Indonesian telecommunications provider. *Jurnal Studi Komunikasi*, 8(1), 42–52.
- Sulistiawan, A., Sari, E. Y. D., & Situmorang, N. Z. (2020). Validity and Reliability of Organizational Commitment using Confirmatory Factor Analysis (CFA) Validitas dan Reliabilitas Komitmen Organisasi Menggunakan Confirmatory Analisis Faktor (CFA). *Psikoislamika: Jurnal Psikologi Dan Psikologi Islam*, 17(2), 132–144.
- Suradilaga, N., Susanti, N., & Febliansa, M. R. (2026). Implementation Of The Community Satisfaction Index (Ikm) Measurement At Muara Betung Village Office, Ulu Musi District, Empat Lawang Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2), 65–74.
- Umar, J., & Nisa, Y. F. (2020). Uji validitas konstruk dengan CFA dan pelaporannya. *JP3I (Jurnal Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 1–11.
- Zaelani, A. U., Husain, T., & Budiyantara, A. (2020). Analisis Simulasi Sistem Penunjang Keputusan: Model Matematis Dengan Pendekatan Goodness-of Fit Berbasis Structural Equation Model. *Smartics Journal*, 6(1), 10–16.
- Zayrin, A. A., Nupus, H., Maizia, K. K., Marsela, S., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian). *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(2), 780–789.

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2026 Noviananda Puji Lestaringtyas, Teguh Hardi Raharjo. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.