

Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng)

Oleh

Kadek Arini Patmi¹² adekarini55@gmail.com

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng

ABSTRAK

Mewujudkan standar pelayanan masyarakat yang partisipatif, kesamaan hak, keterbukaan dan akuntabel sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang no 25 tahun 2009 memerlukan pernyataan kedua pihak baik lembaga pemerintahan maupun warga negara. Artinya untuk dapat melaksanakan standar pelayanan masyarakat tersebut, penyelenggara dan pengguna, harus membuat kesepakatan secara demokratis atau dengan sistem (*citizen charter*), (mulai dari jadwal, lamanya pelayanan, ruang pelayanan, alur pelayanan, hak dan kewajiban penyelenggara. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun secara simultan kualitas pelayanan pegawai dengan indikator fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan, dan jaminan serta untuk mengetahui variabel apa yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuisioner dengan sampel berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis statistik dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t dengan menggunakan bantuan program *Microsoft Excel* dan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) for windows Version 20,00*.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan 1) Variabel perhatian, variabel keandalan, variabel kesigapan dan variabel jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan variabel fasilitas fisik secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 2) Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 3) Variabel jaminan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat (Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng).

Berdasarkan simpulan maka dapat disarankan Variabel perhatian, keandalan, kesigapan dan jaminan adalah variabel yang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hendaknya menjaga dan berusaha ke empat variabel tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat meningkat, Variabel fasilitas Fisik, secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng hendaknya tidak

¹² Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng

mengabaikan serta tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan terkait karena variabel fasilitas fisik merupakan variabel yang tidak bisa dipisahkan sehingga terciptanya kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan, jaminan*

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat. Saat ini pelayanan masyarakat menjadi salah satu prioritas utama pemerintah dalam rangka perbaikan birokrasi pemerintah yakni reformasi birokrasi. Pelayanan pada organisasi masyarakat yang baik akan tampak dari efektifitas dan efisiensinya setiap kegiatan yang dilakukan. Efektifitas dan efisiensi yang dimaksud adalah cepat, akurat, mudah, murah, dan tepat sasaran sehingga pelayanan masyarakat yang dilakukan tidak sebatas hanya memenuhi kriteria dan target organisasi namun bagaimana cara pelayan masyarakat maupun pemerintah melakukan tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan masyarakat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat sehingga pelayanan umum dirasakan dengan baik oleh masyarakat. Tuntutan masyarakat akan peningkatan kinerja pemerintah dalam penyediaan pelayanan masyarakat semakin meningkat dan tidak terbendung, sehingga perlu disikapi secara positif oleh pemerintah dengan meresponnya secara aktif.

Mewujudkan standar pelayanan masyarakat yang partisipatif, kesamaan hak, keterbukaan dan akuntabel sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang no 25 tahun 2009 memerlukan pernyataan kedua pihak baik lembaga pemerintahan maupun warga negara. Artinya untuk dapat melaksanakan standar pelayanan masyarakat tersebut, penyelenggara dan pengguna, harus membuat kesepakatan secara demokratis atau dengan sistem (*citizen charter*), yang berorientasi visi dan misi pelayanan, standar yang di berlakukan (mulai dari jadwal, lamanya pelayanan, ruang pelayanan, alur pelayanan, hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna, sanksi –sanksi bagi penyelenggara dan pengguna, serta saran, kritik, dan metode keluhan yang disampaikan pengguna kepada penyelenggara).

Keberhasilan dalam penerapan konsep standar dan kualitas pelayanan masyarakat yang minimal memerlukan dimensi yang mampu mempertimbangkan realitas. Ada lima dimensi untuk mengukur keberhasilan tersebut; *Tangibles* (bukti fisik) misalnya ruangan tunggu yang tersedia cukup, ruang parkir yang cukup luas, *Reliability* (keandalan) pegawai melayani masyarakat sangat handal,

dan dapat dipercaya, *Responsiveness* (daya tanggap) pegawai terhadap pelayanan masyarakat sangat ramah, *Assurance* (jaminan) terhadap selesainya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (selanjutnya cukup ditulis KTP) dan Akta sangat tepat waktu dan *Emphaty* (perhatian) pegawai terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan sangat diperhatikan dan ramah oleh pegawai (Parasuraman et al., (1988: 23) dikutip Bitner (1996: 118)).

Salah satu instansi pemerintah penyedia layanan masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam kedudukannya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Buleleng, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok untuk membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menyelenggarakan fungsi sebagai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan masyarakat dan pembangunan sektor lain. Salah satu produk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah KTP Elektronik yang selanjutnya disebut KTP-el.

Setiap Warga Negara, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing wajib memiliki kartu tanda penduduk. Menurut Peraturan Presiden Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. KTP-el sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 A merupakan Identitas resmi bukti domisili penduduk; Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan; Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan masyarakat di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada Perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan.

Penyelenggaraan pelayanan KTP-el di beberapa daerah di Indonesia termasuk di Kabupaten Buleleng masih mengalami banyak kendala. Dibuktikannya masih banyak kendala dalam proses pelayanan pembuatan KTP-el. Kendala tersebut antara lain ketersediaan blanko KTP-el yang terbatas karena pengaduan blanko masih kewenangan pusat, adanya kebijakan dari pemerintah bahwa KTP

diberikan kepada pemula (baru pertama perekaman KTP), jaringan data ke pusat masih sering terjadi gangguan, sarana dan prasana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, sosialisasi yang masih kurang tepat sasaran.

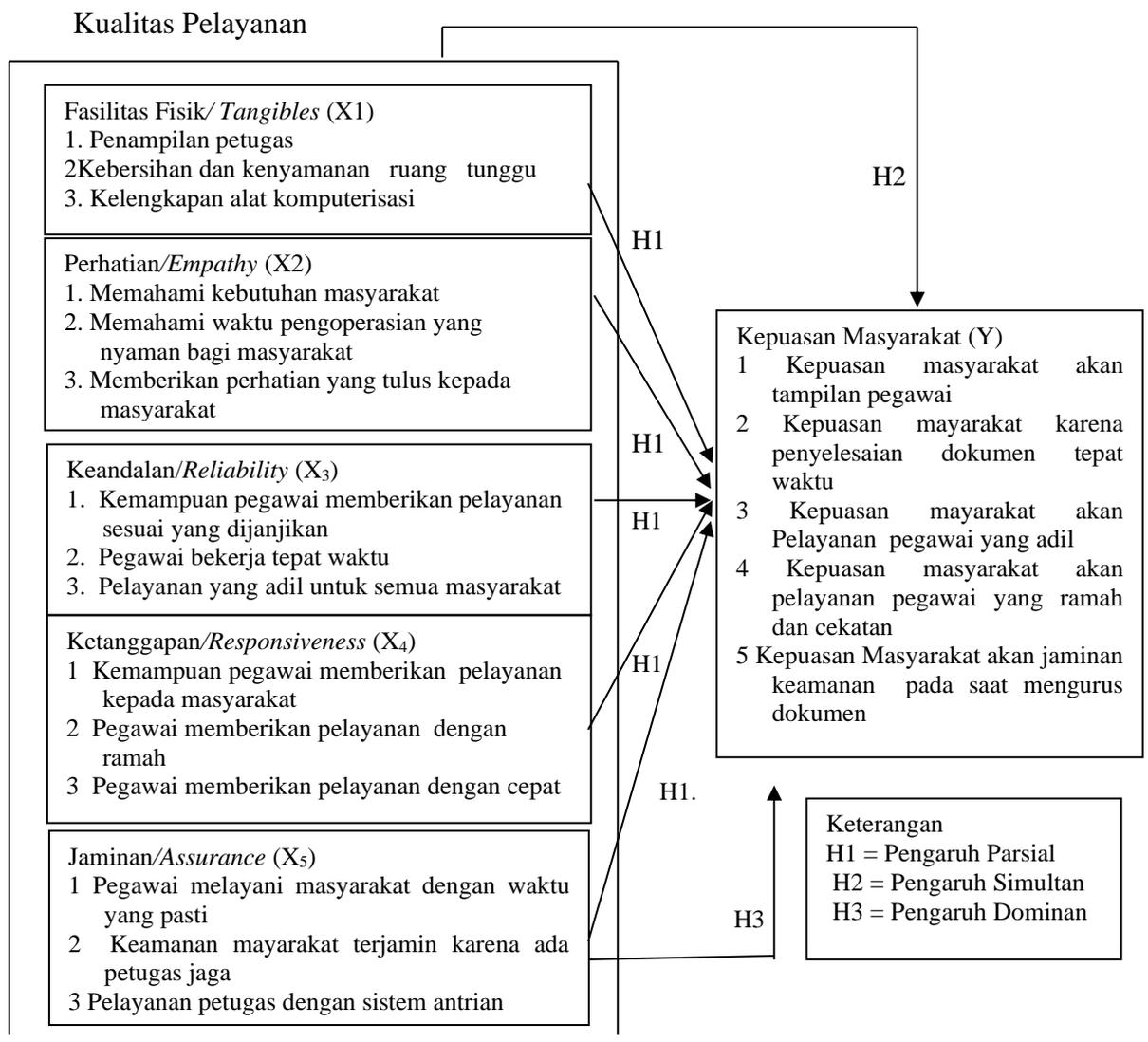
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sebagai pelayan administrasi kependudukan di Kabupaten Buleleng sudah melaksanakan banyak terobosan dalam hal pemberian pelayanan kependudukan di Kabupaten Buleleng, mulai dari peningkatan sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan inovasi-inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut ; 1) Apakah kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), perhatian (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng? 2) Apakah kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), perhatian (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng? 3) Manakah yang paling dominan berpengaruh di antara bukti fisik (*tangibles*), perhatian (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng?

KERANGKA PIKIR PENELITIAN

Pelayanan masyarakat (*public service*) adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang masyarakat atau maupun jasa masyarakat yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Segala bentuk pelayanan masyarakat ini sudah tentu diharapkan memiliki kualitas yang baik sehingga memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menyelenggarakan fungsi sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan fungsi ini kualitas pelayanan sangatlah penting untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Penulis meyakini bahwa kualitas pelayanan penerbitan KTP-el berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari: *Tangibles* (X_1), *Empathy* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) yang akan diuji dengan variabel terikat yaitu: Kepuasan Masyarakat (Y). Dari hal tersebut, maka peneliti menggambarannya dalam kerangka pikir, sebagai berikut:



Gambar 1 : Kerangka Pikir Penelitian

Hipotesis penelitian dirumuskan untuk memberikan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yaitu:

- 1) Kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik (*tangibles*), perhatian (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
- 2) Kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik (*tangibles*), perhatian (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng
- 3) Variabel jaminan (*assurance*) yang paling dominan berpengaruh di antara fasilitas fisik (*tangibles*), perhatian (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Jenis data yaitu data kuantitatif berupa tabulasi hasil pengedaran kuisioner kepada masyarakat sebanyak 100 orang. Data kualitatif berupa gambaran umum dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Teknik analisis menggunakan Program SPSS for windows 20,00, mencari pengaruh dengan analisis regresi linier berganda, hubungan dengan uji korelasi linier berganda, uji asumsi klasik, analisis determinasi, serta uji hipotesis dengan uji t, uji F dan uji dominan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS 20.0 diperoleh hasil tentang koefisien korelasi linier berganda adalah 0,943, sesuai dengan tabel Usman dan Purnomo (2006) dapat dijelaskan koefisien korelasi (R) 0,943 ada pada interval 0,800 – 1,000 dengan tingkat hubungan yaitu korelasi tinggi. Ini

berarti ada hubungan kuat yang searah kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan garis regresinya $\hat{Y} = -0,226 + 0,041X_1 + 0,361X_2 + 0,285X_3 + 0,431X_4 + 0,591X_5$.

Nilai masing-masing koefisien regresi variabel bebas dari model regresi linier tersebut memberikan gambaran sebagai berikut

- 1) Konstanta (a) = - 0,226 apabila kualitas pelayanan ditiadakan maka nilai kepuasan masyarakat (Studi kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng) menurun sejumlah - 0,226 satuan.
- 2) Koefisien regresi variabel fasilitas fisik (X1) sebesar 0,041 menggambarkan bahwa setiap peningkatan kualitas fasilitas fisik satu satuan akan menyebabkan peningkatan 0,041 satuan kepuasan masyarakat,
- 3) Koefisien regresi variabel perhatian (X2) sebesar + 0,361 mempunyai makna bila kualitas perhatian ditingkatkan sebesar satu satuan akan menyebabkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,361 satuan.
- 4) Koefisien regresi variabel keandalan (X3) sebesar + 0,285 mempunyai makna bahwa bila kualitas keandalan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng naik satu satuan akan menyebabkan kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,285 satuan.
- 5) Koefisien regresi variabel Kesigapan (X4) sebesar + 0,431 mempunyai makna bahwa bila kualitas kesigapan ditingkatkan satu satuan akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat 0,431 satuan.
- 6) Koefisien regresi variabel jaminan (X5) sebesar + 0,591 mempunyai makna bahwa bila kualitas kepastian yang diberikan oleh pegawai Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sebesar satu satuan akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,591 satuan.

Selanjutnya analisis determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya persentase perubahan kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh perubahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dari dimensi fasilitas fisik (X_1), perhatian (X_2), keandalan (X_3), kesigapan (X_4) dan jaminan (X_5). Berdasarkan *output* SPSS versi 20,00 sesuai tabel 5.20 di atas diketahui koefisien korelasi berganda (R) = 0,943 maka dapat dihitung nilai determinasi (D) = $0,943^2 \times 100\% = 88,9\%$. Ini berarti wujud fisik (*tangibles*), perhatian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) berpengaruh sebesar 88,9% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 11,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

UJI HIPOTESIS

1) Uji Parsial atau Uji T (t-test) dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1
Uji T dengan Nilai Probabilitas

No.	Variabel bebas	Nilai Probabilitas (<i>Sig</i>)	(α) Taraf Signifikansi	Simpulan
1	Fasilitas Fisik	.696	0,05	<i>Ho</i> diterima
2	Perhatian	.010	0,05	<i>Ho</i> ditolak
3	Keandalan	.028	0,05	<i>Ho</i> ditolak
4	Ketanggapan	.002	0,05	<i>Ho</i> ditolak
5	Jaminan	.000	0,05	<i>Ho</i> ditolak

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 1 variabel bebas fasilitas fisik memiliki nilai probabilitas (*Sig*) 0,696 lebih besar dari 0,05 (taraf signifikansi), maka disimpulkan *Ho* diterima, secara individu ada pengaruh positif dan tidak signifikan fasilitas fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Ini berarti hipotesis pertama untuk variabel fasilitas fisik ditolak. Variabel perhatian memiliki nilai probabilitas (*Sig*) 0,010 lebih kecil dari 0,05 (taraf signifikansi), maka disimpulkan *Ho* ditolak, secara individu ada pengaruh

positif dan signifikan variabel perhatian terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Variabel keandalan memiliki nilai probabilitas (*Sig*) 0,028 lebih kecil dari 0,05 (taraf signifikansi), maka disimpulkan H_0 ditolak, secara individu ada pengaruh positif dan signifikan variabel keandalan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Variabel kesigapan memiliki nilai probabilitas (*Sig*) 0,002 lebih kecil dari 0,05, maka disimpulkan H_0 ditolak, secara individu ada pengaruh positif dan signifikan variabel kesigapan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Variabel jaminan memiliki nilai probabilitas (*Sig*) lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 maka disimpulkan H_0 ditolak, secara individu ada pengaruh positif dan signifikan variabel jaminan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Dari hasil uji t di atas dapat disimpulkan hanya variabel vasiltas fisik yang hipotesis ditolak, sedangkan variabel perhatian, keandalan, kesigapan dan jaminan hipotesis diterima.

2). Uji Simultan atau Uji F (F-Test) dapat dilihat pada tabel 2:

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara bersama sama atau simultan variabel bebas; fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan dan jaminan terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. dengan langkah-langkah sebagai berikut.

Tabel 2
ANOVA^b

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1 <i>Regression</i>	1407,199	5	281,440	151,251	,000 ^b
<i>Residual</i>	174,911	94	1,861		
<i>Total</i>	1582,110	99			

a. *Predictors:* Constant), Kepastian, Tanggapan, Keandalan, Perhatian, Bukti fisik

b. *Dependent Variable:* Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 20.0 tahun 2020

Berdasarkan tabel 2 diketahui nilai probabilitas (Sig) adalah $0,000 < 0,05$, maka disimpulkan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh secara bersama sama atau simultan fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan dan jaminan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Hal ini berarti uji hipotesis kedua yang diajukan diterima.

3) Uji Dominan

Uji dominan dilakukan dengan mengkaji nilai *Standardized Coefficient beta pada uji t*. Variabel bebas yang paling dominan adalah variabel bebas yang memiliki nilai koefisien paling besar. Dari persamaan hasil analisis pada tabel 5.21, dapat diketahui variabel jaminan (X5) mempunyai koefisien *Standardized Coefficient beta* paling besar (0,370), sehingga variabel jaminan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Ini berarti uji Hipotesis ketiga yang diajukan diterima.

5.1 Pembahasan

5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu dimensi fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan dan jaminan. Kelima dimensi tersebut merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

Hasil uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa, variabel perhatian, keandalan, kesigapan dan jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena memiliki sigifikansi lebih kecil dari 0,05, sedangkan variabel fasilitas fisik secara individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Hasil uji hipotesis dengan uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan fasilitas fisik, perhatian keandalan, kesigapan dan jaminan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Putra, dkk (2018), penelitian Tika (2015), penelitian Dahmiri (2016), serta penelitian Satya (2013) yang menyatakan secara simultan kualitas Layanan

berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis determinasi juga membuktikan adanya pengaruh, dengan nilai determinasi mencapai 88,9%, berarti 88,9% perubahan kepuasan masyarakat dijelaskan oleh perubahan secara bersama-sama variabel fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan dan jaminan. Sisanya 11,1% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti, misalnya citra dari kantor (prestasi yang pernah diperoleh oleh kantor), nilai pelanggan (fasilitas yang dimiliki oleh kantor untuk memuaskan pelayanan pada masyarakat).

1) Pengaruh Variabel Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Fasilitas fisik dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang mendukung proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Wujud fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat juga diartikan bahwa keberadaan fasilitas fisik seperti peralatan atau teknologi yang digunakan dalam pelayanan, keberadaan pegawai yang memberikan pelayanan serta lingkungan kantor tidak terlalu diperhatikan atau diprioritaskan oleh masyarakat pada saat menerima pelayanan, tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng hendaknya tetap menjaga kualitas pelayanan yang terkait variabel wujud fisik agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Satya (2013) yang menyatakan wujud fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Lupiyoadi (2006) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik dari suatu pemasaran jasa, sangat ditentukan fasilitas fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu dari aspek pemasaran untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen.

2) Pengaruh Variabel Perhatian Terhadap Kepuasan Masyarakat

Empati dapat berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yang menerima

pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat diperhatikan atau diprioritaskan pada saat menerima pelayanan. Hasil penelitian ini sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2005) bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan *image* mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen (masyarakat). Hal ini senada dengan penelitian Satya (2013) bahwa variabel perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3) Pengaruh Variabel Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat

Keandalan adalah kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng untuk memberikan pelayanan yang tepat, akurat dan terpercaya kepada masyarakat. Keandalan secara meyakinkan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Tinggi rendahnya keandalan akan menyebabkan tinggi rendahnya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng harus senantiasa meningkatkan keandalan pegawainya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Hamzenah (2003) bahwa untuk memenangkan suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap pelayanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses pelayanan yang tepat dan akurat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan. Hasil penelitian kualitas pelayanan pegawai Kantor Camat Kecamatan Sarolangun berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4) Pengaruh Variabel Kesigapan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kesigapan adalah kemauan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Kesigapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat. Tinggi rendahnya kesigapan akan menyebabkan tinggi rendahnya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng harus senantiasa meningkatkan kesigapan pegawainya agar pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tika (2015), secara umum menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Yazid (1999) bahwa suatu pemasaran jasa banyak melibatkan adanya tingkat tanggap atau sigap dari seorang karyawan untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan konsumen.

5) Pengaruh Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Jaminan meliputi jaminan keamanan masyarakat, menjamin masyarakat dikala membuat KTP-el, untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat yang menerima pelayanan. Variabel jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat juga diartikan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan sangat diperhatikan atau diprioritaskan oleh masyarakat pada saat menerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, serta variabel kepastian merupakan variabel yang dominan memengaruhi kepuasan masyarakat sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng harus memperhatikan variabel jaminan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena jaminan atas suatu pelayanan menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini secara umum senada dengan penelitian Putra, dkk (2018), hasil analisisnya menyatakan bahwa kualitas layanan salah satunya adalah variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Hasil penelitian ini sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Oemi (1995) bahwa dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat memengaruhi

tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan meyakini pelayanan yang diberikan apabila aspek kualitas pelayanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemikiran peneliti kualitas pelayanan harus diberikan secara maksimal untuk memuaskan masyarakat. Namun, berdasarkan pengamatan lapangan ada beberapa hal yang masih kurang dalam pelayanan seperti kurangnya jumlah pegawai pada tempat pelayanan sehingga masyarakat memiliki kesan kurang baik atas waktu pelayanan yang diberikan. Banyaknya masyarakat yang menerima pelayanan sedangkan jumlah pegawai yang melayani terbatas hanya beberapa orang menyebabkan masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Jumlah pegawai yang terbatas merupakan kendala utama dalam memberikan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Selain itu keadaan emosional pegawai yang berpengaruh terhadap kesigapan pegawai kepada masyarakat dapat juga memengaruhi kepuasan masyarakat. Emosional seseorang dapat berubah-ubah seiring dengan situasi pekerjaan, tingginya tekanan akan pekerjaan dan kurangnya pengertian personal pegawai akan secara langsung mengurangi kepuasan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis seperti yang telah diuraikan pada Bab V, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel perhatian, variabel keandalan, variabel kesigapan dan variabel kepastian secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan variabel fasilitas fisik secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng).
- 2) Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng).

- 3) Variabel jaminan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat (Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng).

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Variabel perhatian, keandalan, kesigapan dan jaminan adalah variabel yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng), hendaknya menjaga dan berusaha ke empat variabel tersebut seperti kemudahan masyarakat menghubungi petugas, petugas mampu menangani keluhan pelanggan, pelayanan pegawai dalam pembuatan KTP-el yang cepat, serta waktu yang pasti dalam penyelesaian KTP-el.
- 2) Variabel Wujud Fisik, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng hendaknya tidak mengabaikan serta tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan terkait karena variabel fisik merupakan variabel yang tidak bisa dipisahkan dengan terciptanya kepuasan masyarakat, misalnya kelengkapan alat atau fasilitas untuk membuat KTP-el, serta dijaga dalam pemakaiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dahmiri, 2016. *Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun Universitas Jambi*.
- Djarwanto P.S. dan Pangestu Subagio. 2012. *Statistik Induktif*. Edisi kelima Cetakan Keempat. Yogyakarta. BPF
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzenah, Gaffur, 2003. *Pemasaran Jasa dalam Tinjauan Bisnis*. Sinar Baru, Bandung.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Parasuraman, V., A. Zeithaml dan L. L. Beny. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing, 40: 31-46
- Permatasari Intan, 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan di Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) Kota Semarang. Universitas Diponegoro
- Putra Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
- Prahasto Haryo, 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Pelayanan KTP di Kecamatan Semarang Barat). Universitas Diponegoro
- Riduwan. 2010. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung : CV Alfabeta.
- Siagian dan Sugiarto.2006. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tika Astia. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur Naskah Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang
- Tjiptono, Fandy, & Gregorius Chandra. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kelima. Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2007. *Strategi Pemasaran* Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Umar, Husein, 2003, *Strategic Management in Action*, cetakan kedua, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Oemi, 1995. (Diterjemahkan oleh Purwoko). *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA.
- Usman Husain dan Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance: *Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia. Surabaya.
- Yazid, 1999. *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi, Ekonesia*. Yogyakarta.