

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KEJAKSAN KOTA CIREBON

Oleh: Deni Wachjudin<sup>1</sup>

## ABSTRAK

Tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon dalam pembuatan Kartu tanda Penduduk elektronik masih rendah disebabkan karena kurangnya kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei eksplanatori dengan teknik pengambilan sampel secara random dari jumlah 895 orang responden masyarakat Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon diambil sampel 90 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan korelasi, regresi dan analisis jalur, data dikumpulkan melalui angket dan observasi. Sehubungan dengan pendekatan analisis yang digunakan, maka untuk keperluan analisis dan pengujian hipotesis, data yang berskala ordinal diubah menjadi skala interval dengan metode suksestiv.

Hasil analisis secara parsial berdasarkan uji t menunjukkan bahwa pertama variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas: *Tangibles* (tampilan fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), dan *Empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon, dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Kedua variabel *Assurance* (jaminan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon, Ketiga secara simultan berdasarkan uji F bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon, dengan nilai  $f_{hitung} 8,9297 > f_{tabel}$  pada tingkat signifikan 0,05. Pada determinan  $R^2$  (R square) diperoleh nilai koefisien determinan sebesar 0,5736. Sehingga nilai ini menunjukkan bahwa 5,36 % kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan 42,64 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

---

<sup>1</sup> Dosen Tetap Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon, email: wachyudin69@gmail.com

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan good governance (pemerintahan yang baik). Good governance dan ekonomi daerah adalah dua konsep yang saling berkaitan, dan berinteraksi dalam suatu korelasi yang bersifat positif. Keduanya saling menyediakan iklim kondusif yang berkembang satu sama lain. Akan tetapi, konsep good governance mudah diucapkan, namun sebenarnya agak sulit untuk dirumuskan ke dalam suatu bahasa yang bisa diterima khalayak karena di dalamnya ada unsur etika atau tata nilai.

Dalam kaitan di atas, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pengembangan transparansi pelayanan publik. Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan transparansi pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini berlandaskan pada Undang- Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Disamping itu, pada kondisi aktual selama ini, penyelenggaraan public service (pelayanan publik) yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik di bidang kependudukan, dalam pembentukan suatu sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional, Pemerintah menerapkan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional yang lebih dikenal oleh masyarakat e-KTP. Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional yang diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009.

Sejalan hal tersebut diatas dan pengamatan awal di lapangan, bahwa kualitas pelayanan turut berperan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat. Hal ini terindikasi dari banyak keluhan dari sebagian masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) pada kantor kecamatan Kejaksaan Kota Cirebon, antara lain :

1. Pelayanan petugas terkadang bersikap kurang ramah dalam proses perekaman data karena mempunyai pola pikir dan kebiasaan dilayani bukan melayani;
2. Prosedur pelayanan terkesan di masyarakat bahwa prosesnya berbelit-belit dan rumit;

3. Adanya gangguan jaringan perangkat komputer dan jaringan system online yang sering terjadi, sehingga menghambat pelayanan dalam penerbitan e-KTP;
4. Waktu penyelesaian dokumen kependudukan terkadang tidak sesuai dengan standar operasional yang ada.

Berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon secara implisit menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik khususnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik tersebut kurang maksimal. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sehingga menimbulkan citra yang baik terhadap pemerintah. Pada akhirnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat.

Atas dasar pemikiran itu, penulis tertarik untuk menganalisa tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik melalui penelitian dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis merumuskan masalah dalam bentuk pernyataan masalah (*problem statement*) adalah kepuasan masyarakat yang tidak terlayani dengan baik diduga karena kualitas pelayanan di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon kurang maksimal.

Berdasarkan *problem statement* tersebut maka penulis mengajukan *research question* sebagai berikut: Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon

## **II. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan masyarakat. Sedangkan tingkat kepuasan masyarakat ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh masyarakat dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan masyarakat, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis

pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspekstasi pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra instansi. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi instansi. Bagaimana tidak, jika suatu instansi sudah mendapat nilai positif di mata masyarakat, maka masyarakat tersebut akan memberikan *feedback* yang baik. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan,

kecepatan, kemampuan, dan keramahmatan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada masyarakat.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Kotler, (dalam Fajar Laksana, 2008 : 85), yaitu pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler jasa mempunyai 4 karakteristik yaitu : 1). Tidak terwujud, 2). Tidak terpisah, 3). Bervariasi dan 4). Mudah lenyap.

Kualitas pelayanan menurut Wyekof (dalam Tjiptono, 2006 : 29) mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dari definisi tersebut bahwa dapat dilihat kualitas pelayanan ditentukan oleh pihak konsumen bukan pihak pemberi layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Lewis (dalam Dale, 2004 : 23) :

*“Service quality becomes a customer judgement and result from comparisons by customer of expectations of service with their perception of actual service delivered”*. Artinya kualitas pelayanan menjadi penilaian dari pelanggan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang telah diterimanya.

Dari definisi di atas dapat dilihat bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan. Artinya bila pelayanan yang diterima seseorang melebihi dan atau sama dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut baik atau memuaskan. Akan tetapi bila pelayanan yang diterima kurang dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut jelek atau tidak memuaskan.

Menurut Agus (2003:16) ada dua unsur yang membentuk pelayanan yang berkualitas yaitu :

1. Kualitas manusia/prilaku pribadi adalah berkaitan dengan bagaimana karyawan memberikan pelayanan dengan kecepatan, kemampuan, dan keramahmatan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada masyarakat.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Kotler, (dalam Fajar Laksana, 2008: 85), yaitu pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler jasa mempunyai 4 karakteristik yaitu : 1). Tidak terwujud, 2). Tidak terpisah, 3). Bervariasi dan 4). Mudah lenyap.

Kualitas pelayanan menurut Wyekof (dalam Tjiptono, 2006 : 29) mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dari definisi tersebut bahwa dapat dilihat kualitas pelayanan ditentukan oleh pihak konsumen bukan pihak pemberi layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Lewis (dalam Dale, 2004 : 23) :

*“Service quality becomes a customer judgement and result from comparisons by customer of expectations of service with their perception of actual service delivered”*. Artinya kualitas pelayanan menjadi penilaian dari pelanggan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang telah diterimanya.

Dari definisi di atas dapat dilihat bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan. Artinya bila pelayanan yang diterima seseorang melebihi dan atau sama dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut baik atau memuaskan. Akan tetapi bila pelayanan yang diterima kurang dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut jelek atau tidak memuaskan.

Menurut Agus (2003:16) ada dua unsur yang membentuk pelayanan yang berkualitas yaitu :

1. Kualitas manusia/prilaku pribadi adalah berkaitan dengan bagaimana karyawan memberikan pelayanan dengan menggunakan sikap, perilaku dan keterampilan verbal berinteraksi dengan konsumen atau tamu.
2. Keterampilan/keahlian dalam penguasaan terhadap unsur-unsur teknik dan prosedur serta system pelaksanaan pekerjaan yang ucapan dalam mentransfer produk dan jasa. Pelayanan kepada masyarakat tidak dapat sepenuhnya dilepaskan kepada pihak swasta oleh karena itu aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, haruslah melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Aspek pelayanan kepada masyarakat inilah, yang selanjutnya menjadi salah satu tugas dan fungsi pemerintah daerah. Pelayanan umum (public service) menurut Saefullah (2005 : 5) adalah: Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadipengelola negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberikan pelayanan dengan penerima pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Selanjutnya menurut Thoha (2008: 43) membedakan antara pelayanan yang diselenggarakan oleh Administrasi Negara / pemerintah dengan pelayanan yang dilakukan oleh badan usaha, perbedaan tersebut antara lain bahwa pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta. Urgensi pelayanan ini karena menyangkut kepentingan semua lapisan masyarakat dan kalau diserahkan atau ditangani oleh organisasi-organisasi lainnya selain organisasi pemerintah maka

tidak akan jalan. Kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada masyarakat. Pengertian kualitas pelayanan menurut Kotler, (dalam Fajar Laksana, 2008 : 85), yaitu pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler jasa mempunyai 4 karakteristik yaitu : 1). Tidak terwujud, 2). Tidak terpisah, 3). Bervariasi dan 4). Mudah lenyap. Kualitas pelayanan menurut Wyekof (dalam Tjiptono, 2006 : 29) mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dari definisi tersebut bahwa dapat dilihat kualitas pelayanan ditentukan oleh pihak konsumen bukan pihak pemberi layanan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Lewis (dalam Dale, 2004 : 23) :

*“Service quality becomes a customer judgement and result from comparisons by customer of expectations of service with their perception of actual service delivered”*. Artinya kualitas pelayanan menjadi penilaian dari pelanggan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang telah diterimanya.

Dari definisi di atas dapat dilihat bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan. Artinya bila pelayanan yang diterima seseorang melebihi dan atau sama dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut baik atau memuaskan. Akan tetapi bila pelayanan yang diterima kurang dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut jelek atau tidak memuaskan.

Menurut Agus (2003:16) ada dua unsur yang membentuk pelayanan yang berkualitas yaitu :

1. Kualitas manusia/prilaku pribadi adalah berkaitan dengan bagaimana karyawan memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli dan semi monopoli.
2. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum; administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan
3. Administrasi Negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, melainkan ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum.
4. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan sangat tergantung pada penilaian mata rakyat banyak.

Menurut Tjiptono (2000 : 97) langkah pertama dalam setiap penilaian kualitas adalah menentukan apa yang diukur, suatu pengukuran memang hanya akan efisien bila elah dipahami apa yang akan diukur sebelum bertanya bagaimana mengukurnya. Dalam hal ini tentu saja setiap perusahaan jasa memiliki pandangan sendiri-sendiri. Meskipun demikian kriteria-kriteria pokok penilaian pelanggan telah banyak diteliti dan diungkapkan, yang meliputi produk dasar suatu jasa (*case/basic/product*) dan penawaran jasa yang diperluas (*augmented service/afterimages*)

Guna dapat mencapai tujuan melalui pencapaian kepuasan pelayanan masyarakat perlu secara teratur mengukur tingkat kepuasan, yaitu dengan mengetahui sampai seberapa jauh kualitas pelayanan selama ini telah dapat memenuhi harapan masyarakat. Sehingga organisasi/lembaga dapat memenuhi unsur-unsur pelayanan mana yang harus diprioritaskan peningkatan kualitasnya dikaitkan dengan tingkat kepentingannya bagi masyarakat dan kinerja selama ini. Dalam kaitannya dengan kepuasan masyarakat, maka salah satu bentuk ukuran pelanggan adalah terpenuhi keinginan masyarakat seperti bentuk pelayanan yang mudah prosedurnya, cepat, tepat, ramah, adil dan biaya yang relatif terjangkau.

Saefullah (2005:10) untuk menghasilkan pelayanan yang baik dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Melalui pengamatan secara mendalam tentang lingkungan masyarakat yang akan diberi pelayanan.
2. Menganalisa data dan informasi dari lapangan dengan seksama untuk memahami bagaimana keadaan masyarakat yang menjadi sasaran.
3. Merencanakan langkah-langkah secara sistematis termasuk menentukan tenaga dan sasaran yang dianggap tepat.
4. Melaksanakan pemberian pelayanan dengan memperhatikan :
5. Menghilangkan jarak anatar aparat pemberi pelayanan dengan individu yang diberi pelayanan.
6. Menghindarkan perilaku yang membuat segan apalagi takut bagi pihak yang diberi pelayanan.
7. Mengintegrasikan diri dengan suasana kehidupan masyarakat yang dilayani.
8. Menghormati perbedaan-perbedaan yang ada di lapangan, baik secara kelompok maupun individu
9. Menghargai individu yang diberi pelayanan dengan prinsip hukum relation.
10. Memberikan kesempatan untuk bertanya atau menyampaikan keluhan dari pihak yang diberi pelayanan, bahkan diupayakan agar mereka berani memberikan penilaian terhadap pihak yang memberi pelayanan.
11. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan untuk perencanaan dan pemberian pelayanan yang akan datang.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

## **2.2. Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan didalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang telah dimanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (*good governance*). Oleh karena itu, pemerintah harus dapat menyediakan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi dapat menciptakan kesetiaan masyarakat, sebab bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, yang akhirnya masyarakat akan sinis kepada pemerintah.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu dimensi untuk menentukan baik buruknya mutu pelayanan. Sekalipun aspek kepuasan tersebut telah dibatasi, namun aspek kepuasan itu sangat bervariasi dan luas. Oleh karenanya Sedermayanti (2009 : 249) mengatakan sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indek kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan; kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan ; prasyarat teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan ; keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan ; kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan ; kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan ; tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan; target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan; pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas; sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.
10. Kewajaran biaya pelayanan ; keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan; kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan; pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. nyamanan lingkungan ; kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Kamanan pelayanan; terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit

penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Masyarakat akan merasa puas dan mereka akan cenderung menggunakan kembali jasa perusahaan tersebut. Apalagi pelayanan yang diterima memenuhi atau bahkan melebihi harapannya. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapannya maka masyarakat akan merasa kurang/tidak puas dan kemungkinan besar tidak akan menggunakan lagi jasa tersebut.

Meskipun pemerintah daerah merasa telah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin tapi pasti masih ada saja faktor- faktor yang mungkin akan menyebabkan masyarakat tetap merasa kurang puas akan pelayanan tersebut.

### **2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Menurut Parasuraman (dalam Purwanto, 2008), model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan meliputi lima dimensi penilaian, sebagai berikut :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Sasaran pengukuran kepuasan masyarakat : 1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 2)

Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna; 3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **2.4. Kerangka Pemikiran**

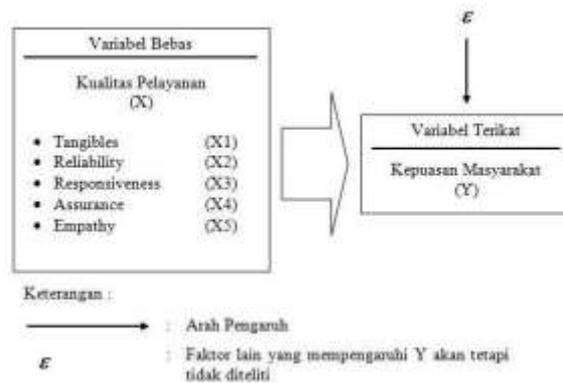
Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu membaerikan pelayanan yang sebaik- baiknya bagi masyarakat, yang demikian akan menentukan sejauhmana negara telh menjalankan peranannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendirinya. Begitu juga halnya dengan Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon adanya nilai dan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan akan menentukan indikator kinerja pelayanan yang diberikan Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon tersebut

Pengertian kepuasan menurut Kotler sebagai dikutip oleh Tjiptono (2008 : 169) adalah “tingkat perasaan seseorang telah membandingkan kinerja hasil kerja yang dirasakan dengan harapannya”. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan apabila kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan puas.

Salah satu wujud pelayanan kepada masyarakat adalah pemenuhan kebutuhan bersama yang karena sifat masalahnya harus lebih tepat diselenggarakan oleh pemerintah. Hal ini lazim dikaitkan dengan penjelasan mengenai ketidaksempurnaan mekanisme yang jika dibiarkan akan menyebabkan runtuhnya landasan atau prinsip/keadilan dalam masyarakat, yang salah satu pilar eksistensi dan kelangsungan sebuah masyarakat.

Menurut Garna (2003 : 54) mengemukakan : Kualitas pelayanan dicirikan oleh tumbuh dan tercapainya kepuasan masyarakat. Gaspersz (dalam Tjiptono, 2003 : 54) mengemukakan : Kualitas pelayananmemiliki hubungan dengan kepuasan individu atau masyaraat yang diberikan pelayanan.

Oleh karena itu, maka sejalan dengan kerangka pemikiran tersebut dapat diduga bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Keterkaitan ini dapat digambarkan secara sederhana melalui kerangka pemikiran tersebut pada gambar sebagai berikut :



**Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian**

## 2.5. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya sementara, belum benar-benar berstatus sebagai suatu tesis jika suatu dugaan dapat diterima sebagai suatu kebenarannya berarti terbukti, dalam penelitian tersebut tidak membuktikan kebenarannya dugaan tersebut, maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan pokok kajian teori dapat dirumuskan :

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan tingkat kualitas pelayanan

Ha : Ada pengaruh signifikan tingkat kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon

Ho = 0 ( berarti tidak ada pengaruh). Ha  $\neq$  0 ( berarti ada pengaruh ).

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian maka hipotesis penelitian ini, besarnya pengaruh kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon, ditentukan melalui Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empat (X5).

## III. METODE PENELITIAN

### 3.1. Rancangan Penelitian

Rancangan Penelitian menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif.

### 3.2. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2013:57) berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun pemilihan populasi dari penelitian ini adalah Masyarakat yang datang

melakukan proses perekaman data Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon selama kurun waktu 3 (tiga) bulan sebanyak 895 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi dana, waktu, tenaga dan jumlah populasi yang sangat banyak. Anggota sampel yang tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Semakin besar jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka peluang kesalahan semakin kecil dan begitu sebaliknya. Kesimpulannya sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi. Oleh karena itu, sampel yang diambil harus benar-benar dapat mewakili populasi penduduk yang datang melakukan proses perekaman data Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Sampel tersebut diambil dari populasi dengan menggunakan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10%.

Jadi besarnya sampel yang diambil dari seluruh polpulasi masyarakat di Kantor Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon adalah sebanyak 90 orang.

### **3.3. Variabel Penelitian**

Penelitian ini meliputi 2 (dua) variabel yang terdiri dari 1 (satu) variabel bebas (*independent variable*) dan 1 (satu) variabel terikat (*dependent variable*), variabel tersebut adalah :

1. Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan (X) terdiri atas: Tampilan fisik (*Tangibles*) (X1), Kehandalan (*Reliability*) (X2), Daya tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurances*) (X4), Memberikan perhatian (*Empathy*) (X5)
2. Variabel Terikat: Kepuasan Masyarakat (Y)  
Indek Kepuasan masyarakat

### **3.4. Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat.

*Tangibles* (tampilan fisik) (X1) Idikatornya antara lain :

1. Penampilan fisik gedung
2. Sarana prasarana
3. Kondisi peralatan
4. Keamanan
5. Penampilan pegawai

*Realibility* (kehandalan) (X2) Idikatornya antara lain :

1. Kecakapan dalam memberikan pelayanan
2. Keakuratan dalam memberi informasi
3. Ketepatan waktu dalam pelayanan

*Responsiveness* (daya tanggap) (X3) Idikatornya antara lain :

1. Kemampuan pegawai untuk menjelaskan informasi
2. Kecepatan dalam menginformasikan persyaratan yang belum lengkap
3. Kecepatan dalam melakukan pelayanan

*Assurances* (jaminan) (X4) Idikatornya antara lain :

1. Pengetahuan petugas akan pelayanan yang diberikan
2. Keterampilan dalam menggunakan peralatan penunjang
3. Prosedur pelayanan
4. Kredibilitas petugas

*Empathy* (memberikan perhatian) (X5) Idikatornya antara lain :

1. Kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan
2. Kepedulian dan perhatian

Kepuasan Masyarakat (Y) Idikatornya antara lain :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan petugas pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

### **3.5. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung pada objek penelitian dengan cara observasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari lokasi penelitian.
2. Data Sekunder yaitu merupakan data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan dan studi dokumentasi, termasuk laporan-laporan kepuasan masyarakat.

### **3.6. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian terdiri atas Observasi, Wawancara, Penyebaran Angket, dan Study Pustaka.

### 3.6. Metode Analisis Data

#### 1. Uji Validitas.

Kriteria pengambilan keputusan valid tidaknya suatu kuesioner menurut Sugiyono, (2015:172) adalah sebagai berikut:

- Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah valid.
- Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah tidak valid.
- $r$  tabel diperoleh dari  $df = n - 2$  dengan tingkat signifikansi 95% atau  $\alpha : 5\%$  dimana:  $df$  : degree of freedom  $n$  : jumlah sampel

#### 2. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini untuk mencari reabilitas instrumen menggunakan Alpha Cronbach, karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket yang skornya merupakan rentang antara 1 sampai 5 dan uji validitas menggunakan item total. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai  $\alpha > 0,70$  dan sebaliknya jika nilai  $\alpha < 0,70$  maka variabel dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2016:48).

#### 3. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat secara parsial bagaimana pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan memiliki pengaruh atau tidak, (Sugiyono, 2015:184).

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

$t$  : Nilai uji t

$r$  : Nilai efisiensi korelasi  $n$  : Jumlah

Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali, (2016:66) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu:

- Bila  $t$  hitung  $\geq t$  tabel dan  $-t$  hitung  $\leq -t$  tabel dan nilai signifikan  $t <$  tingkat signifikansi 5% (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing- masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- Bila  $t$  hitung  $< t$  tabel dan  $-t$  hitung  $> t$  tabel dan nilai signifikan  $t >$  tingkat signifikansi 5% (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing- masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- Mencari  $t$  tabel :  $df = n - k$  Dimana:  $df$  : degree of freedom  $n$  : jumlah sampel  $k$  : jumlah variabel bebas dan variabel terikat  $\alpha : 5\%$  (0,05)

#### 4. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat secara serentak atau bersama-sama bagaimana pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Rumus uji F yang dikutip dari dari Sugiyono (2015:257) adalah sebagai berikut:

$$Fh = \frac{R^2(n - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan:

F<sub>h</sub> : Nilai F hitung

R<sup>2</sup> : Koefisien determinasi n : Jumlah Sampel

m : Banyaknya Variabel Bebas Kriteria pengujian sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: b<sub>i</sub> = 0, artinya variabel bebas (X) secara serentak tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

H<sub>a</sub> : b<sub>i</sub> ≠ 0, artinya variabel bebas (X) secara serentak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2016:85) adalah dengan menggunakan angka probabilitas ialah sebagai berikut:

1. Jika F<sub>hitung</sub> ≥ F<sub>tabel</sub> dan nilai Sig < 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, artinya secara simultan variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika F<sub>hitung</sub> < F<sub>tabel</sub> dan nilai Sig > 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak, artinya secara simultan variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
3. Mencari F tabel: df N1= K – 1 df N2= n – K Dimana: df : degree of freedom n : jumlah sampel k : Jumlah variabel bebas dan variabel terikat

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Analisis Hasil Penelitian Uji Validitas

###### Variabel Bebas Kualitas Pelayanan

Variabel	R	t <sub>hitung</sub>	t <sub>0,05</sub>	Kesimpulan
(X1)	0,5488	6,4992	1,6620	Valid
	0,5497	6,5139	1,6620	Valid
	0,4681	4,1026	1,6620	Valid
	0,4885	4,3360	1,6620	Valid
	0,4198	3,5831	1,6620	Valid
(X2)	0,6579	6,7668	1,6620	Valid
	0,5828	5,5551	1,6620	Valid
	0,5641	5,2924	1,6620	Valid
(X3)	0,6820	7,2241	1,6620	Valid
	0,7212	8,0636	1,6620	Valid
	0,6374	6,4083	1,6620	Valid
(X4)	0,4458	3,8578	1,6620	Valid
	0,5812	5,5319	1,6620	Valid
	0,5896	5,6549	1,6620	Valid
	0,4812	4,2523	1,6620	Valid
(X5)	0,8363	11,8148	1,6620	Valid
	0,8334	11,6799	1,6620	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2020

Berdasarkan uji validitas dari variabel X dengan teknik korelasi item total seperti tampak pada tabel di atas bahwa hasil pengujian memperlihatkan  $t_{hitung}$  yang diperoleh lebih besar dari  $t_{0,05}$  ( $t_{hitung} > t_{0,05}$ ). Ini berarti bahwa 17 (tujuh belas) pernyataan yang disampaikan dalam angket secara keseluruhan bersatatus valid.

#### Variabel Terikat Kepuasan Masyarakat

Variabel	R	$t_{hitung}$	$T_{0,05}$	Kesimpulan
Y	0,0679	1,6673	1,6620	Valid
	0,1590	1,6677	1,6620	Valid
	0,0701	1,6647	1,6620	Valid
	0,1345	1,6657	1,6620	Valid
	0,3264	2,6746	1,6620	Valid
	0,1843	2,4528	1,6620	Valid
	0,3559	2,9504	1,6620	Valid
	0,2455	1,9618	1,6620	Valid
	0,1248	1,9744	1,6620	Valid
	0,2571	2,0603	1,6620	Valid
	0,2010	1,6890	1,6620	Valid
	0,2966	2,4054	1,6620	Valid
	0,1083	1,8441	1,6620	Valid
	0,2940	2,3826	1,6620	Valid

Sumber : hasil pengolahan data tahun 2020

Tabel diatas, tampak bahwa hasil uji variabel Kepuasan Masyarakat menunjukkan 14 (empat belas) item pernyataan yang disampaikan dalam angket menunjukkan hasil yang valid.

#### 4.2. Uji Reliabilitas

Variabel	$r_{tt}$	$r_{12}$	$t_{hitung}$	$T_{0,05}$	Kesimpulan
X1	0,1762	0,2996	2,3077	1,6620	Reliable
X2	0,0519	0,0986	1,7283	1,6620	Reliable
X3	0,2947	0,4553	3,7575	1,6620	Reliable
X4	0,0537	0,1020	1,7532	1,6620	Reliable
X5	0,3939	0,5652	5,0346	1,6620	Reliable
Y	0,6321	0,7746	9,0004	1,6620	Reliable

Sumber : Hasil Pengolahan Data tahun 2020

Tabel tersebut diatas seperti halnya uji validitas, maka uji reabilitas untuk variabel bebas Kualitas Pelayanan maupun variabel terikat Kepuasan Masyarakat memperlihatkan hasil yang signifikan, karena  $t_{hitung} > t_{0,05}$ . Ini berarti dapat dikatakan dari hasil pengujian yang membentuk kedua variabel yaitu variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat termasuk kriteria reliabilitas.

### 4.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis utama sesuai dengan paradigma konseptual penelitian yang mencerminkan hipotesis “Besarnya Pengaruh Kulaitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon ditentukan dari faktor dimensi; *Tangibel* (tampilan fisik) (X1), *Reability* (kehandalan) (X2), *Responsiviness* (daya tanggap) (X3), *Assurance* (jaminan) (X4) dan *Empathy* (empati) (X5)”.

Hasil statistik uji F berdasarkan taraf nyata  $\alpha = 0,05$  atau  $\alpha = 5\%$  diperoleh dari  $F = 8,9297$ , sedangkan  $F_{0,05}$  pada derajat bebas 0,6716, maka  $F > F_{0,05}$  atau  $P < 0,05$  maka dengan demikian tolak  $H_0 : \rho_{yx1} \neq 0$  ( $I = 1,2$ ). Berdasarkan hasil uji F, maka dapat dijelaskan bahwa pengaruh X1, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dinyatakan koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0,5736$  atau sebesar 5,36 % sedangkan pengaruh lainnya yang tidak diteliti diluar variabel kualitas pelayanan sebesar 42,64 %.

### 4.4. Pengujian Sub Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur di atas, bahwa ternyata variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangibel* (tampilan fisik) (X1), *Reability* (kehandalan) (X2), *Responsiviness* (daya tanggap) (X3), *Assurance* (jaminan) (X4) dan *Empathy* (empati) (X5) menunjukkan hasil yang signifikan (berbeda nyata) dengan kata lain menunjukkan pengaruh yang berarti terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan tabel besarnya pengaruh kelima dimensi seperti tampak pada tabel di atas, pengaruh langsung dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dapat dikemukakan besarnya masing-masing dimensi yaitu: 14,01%, 15,55%, 19,89%, 8,71%, dan 8,70%. Untuk pengaruh tidak langsung besarnya masing-masing dimensi yaitu 1,30%, -6,74%, 3,74%, -1,03%, dan -0,86%, sedangkan untuk pengaruh total dari variabel kualitas pelayanan dari masing-masing dimensinya yaitu sebesar 15,31%, 11,80%, 22,47%, 7,79%, dan 9,76%.

Untuk pengaruh terbesar atau yang paling dominan dari kelima dimensi dari variabel kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon adalah dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) (X3) yaitu sebesar 22,47%.

Dari hasil pengujian hipotesis terungkap bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara simultan oleh variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan. Kemudian pengujian secara parsial nampak bahwa kelima dimensi variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang signifikan, hal ini berarti bahwa *tangibel*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau tampilan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila tampilan fisik / *tangibles* diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon akan meningkat
2. *Reability* atau kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila kehandalan / *reability* diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon akan meningkat
3. *Responsiviness* atau daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila daya tanggap / *responsiviness* diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon akan meningkat
4. *Assurance* atau jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila jaminan / *assurance* tidak diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon akan menurun atau bahkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.
5. *Empathy* atau empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila empati/ *empathy* diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon akan meningkat
6. *Tangibles* (tampilan fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), dan *Empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila keseluruhan variabel *Tangibles*, *Reability*, *Responsiviness*, dan *Empathy* diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon akan meningkat. Akan tetapi pada variabel *Assurance* (jaminan) tidak berpengaruh pada kepuasan masyarakat dikarenakan penerapan dan pelaksanaan variabel jaminan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sehingga variabel ini bisa jadi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat atau juga tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian dan sebagai bahan pertimbangan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Camat Kejaksan Kota Cirebon agar terus memberikan pembinaan terhadap unit pelayanan yang menjadi binaannya khususnya terhadap kualitas pelayanan indikasi masih kurang sempurnanya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, disebabkan pegawai atau petugas pelayanan kurang maksimal melaksanakan pelayanan. Kondisi ini dapat berpengaruh terhadap tidak efektifnya tujuan instansi dalam upaya meningkatkan pelayanan prima yang pada akhirnya kurang memberikan kepuasan masyarakat. Sehingga perlu adanya dorongan yang berupa motivasi kerja dari camat sehingga pegawai atau petugas pelayanan dapat termotivasi untuk lebih giat dalam meningkatkan pelayanan dengan begitu kepuasan masyarakat akan terlaksana secara baik.
2. Kepada rekan-rekan peneliti sehubungan penelitian ini tingkat generalisasinya relatif terbatas, namun penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam penelitian selanjutnya. Oleh karena itu penulis sarankan agar penelitian yang akan dapat melakukan penelitian dengan masalah, instrumen dan hipotesis yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Djaenuri, H.M. Aries. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : IIP.
- Dwiyaformasnto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Garna, Judistira K, (2000). *Penelitian Dalam Ilmu pemerintahan, (Metode Penelitian Sosial I, Desain dan Rencana Penelitian)*, Bandung : Primaco Akademika.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep- Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis*. Kerjasama Yayasan Indonesia Emas. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gronroos. C. 2006. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Maxwell MacMillan. Singapore
- Hadi, Sutrisno. 2006. *Metodologi Research*, UGM Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Elek Media Komputino.
- Keith Davis & John W. Newstrom. 2003. *Perilaku Organisasi*, Edisi Ketujuh, Jakarta : Erlangga.
- Kosasih, TS., HRE. 2006. *Manajemen Pemerintahan Dalam Sistem dan Struktur Administrasi Negara Baru*, Bandung : Idola remaja Do'a Ibu.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks Moenir,

- H.A.S. 2000. *Manajemen pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Tahziduhu. 2006. *Budaya Organisasi*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Purwanto. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Parasuraman. A. V.A. Zeithaml dan L.L. Berry. 2007. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of ServiceQuality*. *Journal of Retailing*. Vol.64 No.1 Spring. P12-40
- Rachmat, Kusniadi. 2005. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Bandung : Lembaga Administrasi Negara
- Rusli, Budiman. 2013, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, Bandung : Hakim Publishing.
- Saefullah, A. Djadja. 2005. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*, *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik* Volume I Nomor I, FISIP Press Bandung
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan pelayanan Prima Dan Pemerintahan Ynag Baik)*, Bandung : Refika Aditama.
- Siregar Siregar. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Rajawali