

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. PANGKAJENNE
DAN KEPULAUAN**

Masnita^{*1}, Maryadi², Muhammad Idris³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail : ^{*1}nitamasnita5@gmail.com , ²muhammadidris709@gmail.com ,

³ahmadmaryadi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, terhadap kepuasan masyarakat Bagian Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey. Penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil . Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Maret tahun 2021. Populasi penelitian Populasi masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dibidang akte kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kab Pangkajenne Dan Kepulauan. Jumlah sampel sebanyak 100 responden, penentuan responden secara Proportionate Stratified Random Sampling.

Hasil analisis dihitung menggunakan spss diperoleh dari hasil uji t dengan tingkat signifikan sebesar $0.836 > 0.05$ dan nilai t hitung $0.208 < t \text{ table } 1.98552$ yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada reliability terhadap kepuasan masyarakat , responsiveness dengan tingkat signifikan sebesar sebesar $0.002 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.155 > t \text{ table } 1.98552$ yang artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable responsiveness terhadap kepuasan masyarakat , assurance dengan tingkat signifikan sebesar $0.257 > 0.05$ dan nilai t hitung $1.140 < t \text{ table } 1.98552$ yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable assurance terhadap kepuasan masyarakat , empathy dengan tingkat signifikan sebesar $0.468 > 0.05$ dan nilai t hitung $0.729 < t \text{ table } 1.98552$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable empathy (x4) terhadap kepuasan masyarakat , tangible dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $4.601 > t \text{ table } 1.98552$ yang artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable tangible terhadap kepuasan masyarakat. adapun hasil perhitungan menggunakan spss diperoleh dari hasil uji f dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ dan f hitung $33.995 > f \text{ table } 2.31$ yang berarti terdapat pengaruh secara simultan dan mempunyai arah hubungan yang positif dari x1, x2, x3, x4, x5 terhadap y.

Kata Kunci : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, on community satisfaction in the Birth Certificate Division

of the Population and Civil Registration Office of Pangkajene and Islands Regencies.

This study approach uses survey research. The research was conducted at the Department of Population and Civil Registration. When the research was conducted from February 2021 to March 2021. Research population. The population of people who have received services in the field of birth certificates at the Office of Population and Civil Registration of Pangkajene and Kepulauan Regency. The number of samples of 100 respondents, the determination of respondents using Proportionate Stratified Random Sampling.

The results of the analysis calculated using SSS were obtained from the results of the t test with a significant level of $0.836 > 0.05$ and the t value of $0.208 < t_{table} 1.98552$, which means that there is no partially significant effect on reliability on community satisfaction, responsiveness with a significant level of $0.002 < 0.05$ and the t value of $3.155 > t_{table} 1.98552$, which means that there is a partially significant influence on the responsiveness variable on community satisfaction, assurance with a significant level of $0.257 > 0.05$ and the t value of $1.140 < t_{table} 1.98552$ which means that there is no partially significant effect. on variable assurance on community satisfaction, empathy with a significant level of $0.468 > 0.05$ and the value of t count $0.729 < t_{table} 1.98552$ means that there is no partially significant effect on variable empathy (x_4) on community satisfaction, tangible with a significance level of $0.000 < 0.05$ and value t count $4.601 > t_{table} 1.98552$, which means that there is a partially significant effect on tangible variables on community satisfaction. As for the results of calculations using SPSS obtained from the results of the f test with a significant level of $0.000 < 0.05$ and f counting $33.995 > f_{table} 2.31$ which means that there is a simultaneous influence and has a positive direction of relationship from x_1, x_2, x_3, x_4, x_5 to y .

Keywords : Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible.

PENDAHULUAN

Pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya mengingat dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan penjabarannya melalui Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Di Negara kita yaitu Indonesia banyak sekali ditemukan instansi pemerintah yang belum menerapkan Nawa Cita yang diluncurkan Presiden Joko Widodo, yang mempunyai artian pelayanan publik adalah wujud dari kedekatan Negara dengan masyarakat melalui pelayanan. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada

publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan. Melalui pelayanan publik merupakan wajah suatu pemerintahan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat.

Akte kelahiran merupakan surat kependudukan yang sangat berpengaruh terhadap dinamika kehidupan anak, kesalahan pada akte kelahiran berdampak pada pendidikan, status, maupun jati diri anak itu sendiri. Pelayanan pembuatan akte kelahiran, sejatinya harus ditangani secara profesional dan berkualitas, terutama dalam aspek sumber daya aparatur negara yang kompeten, sistem pelayanan yang fleksibel dan memberikan kemudahan, kebaikan, serta dengan pelayanan yang terjangkau dan infrastruktur yang memadai. Sehingga optimalisasi pelayanan pembuatan akte kelahiran dapat tercapai dengan baik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak memberikan penegasan bahwa Akte kelahiran adalah hak setiap anak. Sedangkan pasal 27 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran untuk dicatatkan pada register akte kelahiran dan diterbitkan kutipan akta kelahiran, yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di setiap daerah. Dijelaskan pula dalam UU 23/2006 pasal 90 ayat (1) dan ayat (2) terkait dengan keterlambatan pengurusan terhadap pembuatan akte kelahiran bahwa akan dikenakan denda sebesar 1.000.000 rupiah. Sedangkan dalam pasal 32 ayat (2) menyebutkan bahwa, jika keterlambatan pengurusan akte kelahiran lewat dari 1 (satu) tahun, maka penerbitannya melalui pengadilan. Sementara itu, media Kompas yang ditulis pada tanggal 10 Februari 2014, terkait dengan uji materi UU 23/2006 pasal 32 ayat (1) dan (2) yang dilakukan diajukan di Mahkamah Konstitusi. Hasil pertimbangan MK menyatakan bahwa dalam pengurusan pembuatan akte kelahiran yang terlambat penetapannya harus melalui pengadilan. Hal ini menurut MK memberatkan bagi masyarakat yang dirasakan oleh semua masyarakat, baik diperkotaan apalagi yang berada di pelosok desa. Oleh karena itu, Putusan MK Nomor 18/PUU-XI/2013 membatalkan ketentuan dalam undang-undang administrasi kependudukan pasal yang mewajibkan penetapan pengadilan dalam pembuatan akte kelahiran yang mengalami keterlambatan selama lebih dari 1 (satu) tahun. Dari keputusan tersebut, MK memberikan tafsiran bahwa pencatatan kependudukan yang mengalami keterlambatan lebih dari 1 (satu) tahun cukup meminta keputusan tertulis dari kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat.

Berkaitan dengan hal itu, aspek pelayanan pembuatan akte kelahiran dipengaruhi oleh kinerja aparatur pelayanan. Kinerja aparatur mempunyai peran penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Aparatur sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara harus mempunyai kompetensi dalam bidang kerjanya, sehingga tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik dan optimal dapat dirasakan dampaknya secara langsung. Sehingga pelayanan pembuatan akte kelahiran dapat dilakukan secara baik dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dengan kemudahan dan keterjangkauannya. Kemudahan dan kebaikan pelayanan merupakan harapan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan akte kelahiran, sebagai penyedia layanan tentunya pemerintah memberikan pelayanan sebaik-baiknya untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang lebih baik dan berkualitas.

Dalam menghadapi era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memenuhi aspirasi masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah sangat ditentukan oleh keberhasilan kinerja pelayanan (Disty, 2020).

Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Catatan Sipil adalah suatu instansi yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian. Jawa timur merupakan daerah di Indonesia yang harus mengikuti era global yang sekarang terus berkembang. Era global ini lebih mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu di dalam teknologi. Sehingga mau tidak mau pelayanan harus berubah dengan mengikuti era global tersebut.

Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan persyaratan dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat (Tamara, 2018).

Menurut Ridwan dan Sudrajat dalam Taufiqurokhman(2018:6), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut: prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang mendapat kepercayaan atau legitimasi dari masyarakat dalam melaksanakan proses pelayanan jasa publik, haruslah benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, tanpa membedakan suku, agama, golongan, ras dan lainnya. Dengan tingginya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat akan bertambah kepada aparatur penyedia layanan tersebut.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan

masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki guna menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Sutrisno, 2016).

Zeitham dan Bitner (2004) dan Engel et al., (1987) mengatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari hasil penilaian pelanggan atas kualitas layanan dan nilai yang ditawarkan oleh perusahaan. Tjiptono (2005) mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan, word of mouth, pembelian ulang, loyalitas, pangsa pasar dan profitabilitas. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang tidak puas akan menimbulkan perasaan sentiment terhadap barang/jasa yang telah dibeli dan kecil peluang untuk melakukan pembelian ulang. Dalam hal layanan publik oleh pemerintah yang cenderung terlepas dari persaingan bebas layaknya sektor lainnya, kepuasan pelanggan biasanya diwujudkan dalam hal peningkatan tingkat kepercayaan masyarakat kepada layanan pemerintah, atau terbangunnya citra positif dari pemerintah daerah.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan ialah tingkat kepuasan masyarakat yang masih minim. Hal ini dikarenakan dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat dan instansi pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan. Masih adanya berbagai keluhan masyarakat seperti jangka waktu pelayanan yang tidak jelas, petugas pelayanan yang tidak berkompeten, biaya atau tarif pelayanan yang tidak jelas, pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi, dan lain-lain sebagainya.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat selain prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, serta lambannya proses pembuatan KTP, AKTE LAHIR, dan KK yang seringkali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu melebihi 5 hari bahkan berminggu-minggu 178 minggu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pangkajene dan kepulauan dapat menjadikan tanggapan-tanggapan yang berkembang di masyarakat, baik positif maupun negatif sebagai masukan dan dorongan untuk peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan, masih banyak sekali yang harus diperbaiki dan di benahi.

HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. Diduga *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Diduga *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
3. Diduga *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
4. Diduga *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
5. Diduga *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pencatatan sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

METODE PENELITIAN

Data yang dikumpulkan harus dapat dibuktikan kebenarannya, tepat waktu, sesuai, dan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh, maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada setiap pegawai. Sedangkan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, adalah data yang diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dari penelitian ini.
2. Data sekunder, adalah data pendukung yang diperoleh dari literatur, literatur, bahan kepustakaan dan dokumen-dokumen instansi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

HASIL PENELITIAN

Hasil analisis data menggunakan spss 26, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.699	1.307		3.595	.001
	total_x1	.022	.105	.019	.208	.836
	total_x2	.349	.111	.345	3.155	.002
	total_x3	.165	.145	.141	1.140	.257
	total_x4	.114	.157	.074	.729	.468
	total_x5	.368	.080	.355	4.601	.000

a. Dependent Variable: total_y

$$Y = 4.699 + 0.022X_1 + 0.349X_2 + 0.165X_3 + 0.114X_4 + 0.368X_5 + e$$

Persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan antara variable independen dengan variable dependen secara parsial dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Nilai *constant* adalah 4,699, artinya jika tidak terjadi perubahan variable X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 adalah 0 maka kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajene dan kepulauan ada sebesar 4,699 satuan.
- b. Besarnya koefisien regresi B1 sebesar 0,022, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variable X_1 maka akan meningkatkan variable Y sebesar 0,022.
- c. Besarnya koefisien regresi B2 sebesar 0,349, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variable X_2 maka akan meningkatkan variable Y sebesar 0,349.
- d. Besarnya koefisien regresi B3 sebesar 0,165, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variable X_3 maka akan meningkatkan variable Y sebesar 0,165.
- e. Besarnya koefisien regresi B4 sebesar 0,114, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variable X_4 maka akan meningkatkan variable Y sebesar 0,114.
- f. Besarnya koefisien regresi B5 sebesar 0,368, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variable X_5 maka akan meningkatkan variable Y sebesar 0,368.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Tabel 2. Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.699	1.307		3.595	.001
	total_x1	.022	.105	.019	.208	.836
	total_x2	.349	.111	.345	3.155	.002
	total_x3	.165	.145	.141	1.140	.257
	total_x4	.114	.157	.074	.729	.468
	total_x5	.368	.080	.355	4.601	.000

a. Dependent Variable: total_y

- a. variable (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)
sesuai dengan table di atas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi reliability (x1) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah sebesar 0.836 > 0.05 dan nilai t hitung 0.208 < t table 1.98552 yang mempunyai arah hubungan yang positif dan tidak signifikan sehingga H1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada reliability (x1) terhadap kepuasan masyarakat (y) .
- b. variable responsiveness (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)
sesuai dengan table di atas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi responsiveness (x2) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah sebesar 0.002 < 0.05 dan nilai t hitung 3.155 > t table 1.98552 yang mempunyai arah hubungan yang positif dan signifikan sehingga H1 diterima yang artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable responsiveness (x2) terhadap kepuasan masyarakat (y) .
- c. variable assurance (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y)
sesuai dengan table di atas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi assurance (x3) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah sebesar 0.257 > 0.05 dan nilai t hitung 1.140 < t table 1.98552 yang mempunyai arah hubungan yang positif dan tidak signifikan sehingga H1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable assurance (x3) terhadap kepuasan masyarakat (y)
- d. variable empathy (X4) terhadap kepuasan masyarakat (Y)
sesuai dengan table di atas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi empathy (x4) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah sebesar 0.468 > 0.05 dan nilai t hitung 0.729 < t table 1.98552 yang mempunyai arah hubungan yang positif dan tidak signifikan sehingga H1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable empathy (x4) terhadap kepuasan masyarakat (y)
- e. variable tangible (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y)
sesuai dengan table di atas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi tangible (x5) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah sebesar 0.000 < 0.05 dan nilai t hitung 4.601 > t table 1.98552 yang mempunyai arah hubungan yang positif dan signifikan sehingga H1 diterima yang artinya ada pengaruh yang

signifikan secara parsial pada variable tangible (x5) terhadap kepuasan masyarakat (y).

Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Tabel 3. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	377.302	5	75.460	33.995	.000 ^b
	Residual	208.658	94	2.220		
	Total	585.960	99			
a. Dependent Variable: total_y						
b. Predictors: (Constant), total_x5, total_x4, total_x1, total_x2, total_x3						

Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh x1, x2, x3, x4, x5 secara simultan terhadap y adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan f hitung $33.995 > f$ table 2.31 sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh secara simultan dan mempunyai arah hubungan yang positif dari x1, x2, x3, x4, x5 terhadap y.

Koefisien Determinasi

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.802 ^a	.644	.625	1.490	1.859
a. Predictors: (Constant), total_x5, total_x4, total_x1, total_x2, total_x3					
b. Dependent Variable: total_y					

Berdasarkan table nilai r yang di dapatkan dari table sebesar 0.802 yang dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara variable bebas dengan variable terikat.

Nilai r square sebesar 0.625 menunjukkan bahwa variable X dapat menjelaskan variable Y sebesar 62.5 % sedangkan sebesar 37.5 % dijelaskan oleh factor lain.

Nilai standart error estimate sebesar 1.490 menunjukkan tingkat kesalahan regresi linier, semakin kecil angka ini maka persamaan regresi semakin baik.

PEMBAHASAN

Variabel pengaruh kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi konstruk yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible yang masing-masingnya terdiri atas beberapa indikator. Pengaruh masing – masing lima dimensi tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penelitian yang ada adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel Reliability (Kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat. Dimensi keandalan dibentuk oleh empat indikator yaitu: Ketepatan waktu dalam pengurusan,

- Kemudahan persyaratan pelayanan Kesederhanaan prosedur pelayanan, Kedisiplinan pegawai. Adapun Hasil perhitungan analisa variable reabilitas (x_1) menunjukkan nilai beta sebesar 0.22 dengan angka yang bertanda positif ini berarti hubungan kedua variable yaitu variable reliability terhadap kepuasan masyarakat adalah tidak searah. Artinya semakin meningkatkan reliability pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan maka kualitas pelayanan semakin menurun.
2. Pengaruh variabel Responsiveness (Daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat Dimensi daya tanggap dibentuk oleh empat indikator yaitu: Pelayanan yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan jelas, petugas pelayanan di bagian akte kelahiran selalu siap siaga, penanganan pengaduan oleh pihak petugas sangat baik dan memuaskan. Adapun Hasil perhitungan analisa regresi variable responsiveness (X_2) menunjukkan nilai beta sebesar 0.349 dengan angka yang bertanda positif ini berarti hubungan kedua variable yaitu variable responsiveness terhadap kepuasan masyarakat adalah searah yang artinya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan juga harus meningkatkan kualitas dari variable responsiveness.
 3. Pengaruh variabel Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan masyarakat Dimensi jaminan dibentuk oleh empat indikator yaitu: Sikap yang diberikan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik, Kemampuan dan keterampilan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik, Pengetahuan pegawai yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik Pola komunikasi sangat baik. Adapun Hasil perhitungan analisa regresi variable assurance (X_3) menunjukkan nilai beta sebesar 0.165 dengan angka yang bertanda positif ini berarti hubungan kedua variable yaitu variable assurance terhadap kepuasan masyarakat adalah tidak searah yang berarti semakin meningkatkan assurance pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan maka kualitas pelayanan semakin menurun.
 4. Pengaruh variabel Empathy (Empati) terhadap kepuasan masyarakat Dimensi empati dibentuk oleh tiga indikator yaitu: Keadilan dalam memberikan pelayanan, Kemudahan dalam menjalin hubungan dengan petugas/pegawai, Mampu memberikan kesan yang baik dalam memberikan pelayanan. Adapun Hasil perhitungan analisa regresi variable empathy (X_4) menunjukkan nilai beta sebesar 0.114 dengan angka yang bertanda positif ini berarti hubungan kedua variable yaitu variable empathy terhadap kepuasan masyarakat adalah tidak searah yang berarti semakin meningkatkan empathy pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan maka kualitas pelayanan semakin menurun.
 5. Pengaruh Tangibles (Bukti Fisik) terhadap kepuasan masyarakat Dimensi bukti fisik dibentuk oleh peralatan, perlengkapan dan sarana kantor memadai, kondisi ruang tunggu nyaman dan bersahabat, penampilan petugas rapid an professional, media informasi terkait persyaratan tersedia dengan baik. Adapun Hasil perhitungan analisa regresi variable tangible (X_5) menunjukkan nilai beta sebesar 0.368 dengan angka yang bertanda positif ini berarti hubungan kedua variable yaitu variable tangible terhadap kepuasan masyarakat adalah searah yang artinya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan juga harus meningkatkan kualitas dari variable tangible.
 6. Berdasarkan hasil uji f yang terdapat pada table anova kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan dapat diketahui secara simultan reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai sig. lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi maka H_2 teruji yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara reliability, responsiveness,

assurance, empathy, tangible terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan adalah dengan membandingkan f hitung dengan f table. Dari perbandingan tersebut didapatkan hasil f hitung $> f$ table maka H_2 teruji. Artinya ada pengaruh secara simultan pada reliability, responsiveness, assurance dan tangible terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.

Angka adjust R dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan 0.644 hasil perhitungan statisti ini berarti bahwa kemampuan variable independent dalam menerangkan perubahan variasi perubahan dependent adalah sebesar 64,4 % sedangkan sisanya 35,6 % dipengaruhi oleh factor lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan dan analisis hasil penelitian tersebut di atas, maka penulis akan mencoba menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial Dimensi reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.
- 2) Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial dimensi responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.
- 3) Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial dimensi assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.
- 4) Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial dimensi empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.
- 5) Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial dimensi tangible berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.
- 6) Penelitian ini juga membuktikan bahwa secara simultan reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, 1992, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rajawali Press.

Bandu, Yunus, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*.

Dewi, Kusuma, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR HOKI di Kabupaten Tabanan*.

Disti, Nopra. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kaur*. Jurnal Entrepreneur dan

Manajemen Sains, Vol. 1, No.1, Hal: 46-52.

Hamid, Mulyadi, 2013, *Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Kotler, Philip, 2004, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip, dan Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta PT.

Indeks

Manullang, Ida, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*.

Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna. 2016. *Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina, 2010, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Vol. 17, No. 2, Agustus 2010

Mu'tayunah. 2017. *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.

Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian : Metodologi penelitian Skripsi, Tesis, Disertas Dan Karya Ilmiah*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup.

Rezha, Fahmi. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Pendudukan Elektronik di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi, Vol. 1, No.5, Hal: 981-990.

Sinaga, Juli Omar. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten Di Kecamatan Nongsa Kota Batam*. Jurnal akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, Hal: 2327-7887

Suhartono, 2005, *Pengaruh Dimensi Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Menggunakan Jasa Penerbangan Adamair dengan Rute Perjalanan Medan – Jakarta Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No.2. September 2004

Widjoyo, Rumambi dan Kunto, 2013, *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*, Vol.1 No.1, Oktober 2013

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2006
TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 11 tahun 2007 pasal 15, Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil.