

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Pada Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang)**

USULAN SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S1) Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Minat Utama Inovasi Pemerintahan

Oleh :

VINDYANA RAMADHAN

125120600111024



**PEMINATAN INOVASI PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

2019

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat
(Studi Pada Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Vindyana Ramadhan

125120600111024

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Ilmu Pemerintahan pada
tanggal 22 Mei 2019

Tim Penguji:

Ketua Sidang Majelis Penguji

Sekretaris Sidang Majelis Penguji

Laode Machdani Afala, S.IP., M.A
NIK.2016078703181001

Ahmad Zaki Fadlur R, S.IP., M.A.
NIK. 2018078912271001

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

Dr. Dra. Alifiulahtin U, M.Si
NIK. 2012096704091002

Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si
NIK. 2016 07791024 1001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Prof. Dr. Unti Ludigdo, SE., M.Si., Ak.
NIP. 196908141994021001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Vindyana Ramadhan

NIM : 125120600111024

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang)** adalah betul-betul karya peneliti sendiri. Hal-hal yang bukan karya peneliti dalam skripsi ini diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan peneliti tidak benar, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang peneliti peroleh dari skripsi tersebut.

Malang, 19 Juni 2019

Peneliti,

Vindyana Ramadhan

NIM. 125120600111024

RIWAYAT HIDUP

Nama : Vindyana Ramadhan
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat / Tanggal Lahir : Madiun, 5 Maret 2019
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
Alamat : Jalan Balai Desa RT.12 RW.01 Desa Glonggong,
Kecamatan Dolopo, Kabupaten Madiun, Jawa Timur
Alamat E-mail : vindyanarama@gmail.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar (2000 – 2006) : MI Kresna Mlilir
SLTP (2006 – 2009) : SMPN 1 Dolopo
SLTA (2009 – 2012) : SMAN 1 Ponorogo
Perguruan Tinggi (2012 – 2019) : S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi* *lailamin*. Rasa syukur dan bahagia peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat, kuasa dan izin-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang). yang disusun peneliti untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan minat utama Reformasi Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang.

Pada proses pembuatan proposal, penelitian, hingga penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan begitu banyak bantuan dan dukungan yang diberikan oleh orang-orang disekitar yang begitu berarti bagi peneliti. Maka dari itu, sebagai bentuk penghargaan bagi mereka, peneliti juga menyampaikan ribuan terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta Bapak Sriono, Ibu Anik Windari, dan Adik Pedro Dwi Indrayana Panjalu yang senantiasa memberikan dukungan dan tidak henti-hentinya memberikan doa.
2. Keluarga Anak dan Putu “Mbah Blendeng” yang selalu mendukung, mendoakan, dan membantu selama proses mengerjakan skripsi.
3. Joko Purnomo, S.IP., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Brawijaya.
4. Dr. Dra. Alifiulahtin Utaminingsih, M.Si selaku dosen pembimbing I.
5. Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing II.
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Brawijaya yang telah banyak membantu memerikan masukan dan dukungan.
7. Saudara sepupu Nutella Baekhyun”yang aku sayangi Afzholu Fajaria, Nanda Anjani, Luceky Fransyskha, Dwi Maya, Erike Septiani, Mbak Catur Ayu, Mbak Ima Imroatin, Feriskha, Fitri, Aprilia, Mas Taufik, Mas Bagus Setyo, dan Adila Kurnia Yahya menjadi perkumpulan sepupu yang

sangat heboh, mempunyai hobi serta kesenangan yang sama, berbagi cerita dan ceria, sudah memberikan semangat, doa dan meluangkan waktu untuk membantu proses mengerjakan skripsi serta mendampingi hingga selesai menyelesaikan skripsi.

8. Karinda Hanin Rachmanida yang bersedia menjadi tempat berkeluh kesah dikala penulis susah, memberikan motivasi yang sangat berharga, sahabat mulai dari SMA sampai sekarang yang selalu berbagi suka maupun duka, teman bercerita tentang kesukaan penulis, dan mempunyai kesenangan yang sama sehingga sangat menghibur dikala penulis putus asa. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sangat pengertian .
9. Syahdu Awania Putri teman yang peneliti kenal sejak awal masuk kuliah, setiap peneliti ada kesusahan selalu ada untuk memberikan semangat, bantuan-bantuan yang sangat membantu penulis selama ini, dukungan yang sangat berarti, dan teman yang begitu sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Kost Kembang Turi Ayu Chunk, Yulia Ika, Azkia Kio, Oktia Dini, Rizna Krisnawan, Siska, Mbak yani dan Fauzia yang selalu memberikan semangat, bantuan yang sangat berharga dalam proses mengerjakan skripsi, menjadi teman sahabat saudara di kota malang yang sejuak ini, dan doa untuk menyelesaikan skripsi.
11. Teman-Teman Arisan Ruwet Intan Lovitasari, Iin Alfiah, Diestavia Dhahana, Ferdi Abadi, Mukhammad Arif Hidayatullah, Sonny Sukowanjoyo, Endi Septianda Putra, Dito Kurniawan, dan Stanislaus Randy H yang menjadi teman selama perkuliahan, teman berbagi keceriaan di kota malang walaupun terkadang membuat peneliti marah namun selalu memberikan semangat, motivasi dan doa untuk menyelesaikan skripsi.
12. Rizki Rachmadia teman online yang selalu mendoakan dan menghibur serta memberikan informasi terkini tentang kesukaan penulis sehingga penulis bisa termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-Teman Friendship yang peneliti kenal sejak TK yang sudah peneliti anggap sebagai keluarga sendiri yaitu Bela Prawisma, Febria N, Hanifah Drisma , Fadilatul M, Abi Dolopo, Yogi Dhanar A, dan Danang. Semangat dan doa kalian sangat berharga bagi penulis.
14. Teman-Teman Veteran Ilmu Pemerintahan 2012 Sophia, Syahrulniam, Esta dan teman-teman perjuangan akhir semester yang tidak bisa penulis tuliskan terima kasih atas doa dan semangatnya. Sukses Untuk kalian Semua.
15. Semua Teman-Teman Ilmu Pemerintahan 2012 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, sukses untuk kalian semua.
16. Untuk kesayangan penulis NCT dan Planiee (Lele) walaupun kalian tidak mengenal penulis, tetapi dikala penulis putus asa dan tidak ada semangat untuk mengerjakan skripsi namun dengan karya-karya kalian yang hebat bisa memotivasi dan menambah semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Wish you all the best.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf kepada semua pihak apabila terjadi kesalahan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Malang, 19 Juni 2019

Penulis

Vindyana Ramadhan

Nim. 125120600111024

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dokumen ini menjadi bukti bahwa saya mampu menyelesaikan kewajiban terhadap diri sendiri, orang tua dan adik saya yang terus mendoakan dibelakang saya.

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

Ibu terima kasih atas doamu yang tidak kenal putus, selalu memberikan masukan yang sangat berharga buat saya. Wanita tangguh dan pantang menyerah serta istimewa buat saya. Walaupun jarak memisahkan kita kasih dan sayangmu selalu ada buat saya.

Bapak terima kasih atas doamu. Sosok Laki-laki yang berahaja dan pemimpin keluarga yang sangat bertanggung jawab. Terima kasih atas pengertianmu dan wejangan yang tak putus untuk memotivasi saya.

Adek tersayang, laki-laki yang sudah tumbuh dewasa namun bagi saya dia masih anak kecil yang sangat imut. Kakak sayang kamu.

Vindyana Ramadhan. 2019

“Develop an attitude of gratitude, and give thanks for everything that happens to you, knowing that every step forward is a step toward achieving something bigger and better than your current situation.” – Brian Tracy”

ABSTRAK

Vindyana Ramadhan, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Malang, Tahun 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat, Dosen Pembimbing: Dr. Dra. Alifiulahtin Utaminingsih M.Si dan Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan masyarakat yang menjadi tanggungjawab instansi negara. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan *TERRA* yang dikemukakan oleh Zeithmal, meliputi: (1) *Tangibility*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, (5) *Assurance*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Multistage random sampling*. Pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel *Tangibility*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Tangibility*, *Empathy*, *Reliability*, dan *Assurance* terdapat pengaruh yang signifikan, namun variabel *Responsiveness* tidak terdapat pengaruh yang signifikan dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang karena masyarakat merasa pegawai sudah tanggap dan bertindak cepat terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat. Kejelasan informasi yang didapatkan seperti masyarakat yang memiliki kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan akan langsung diarahkan ke loket-loket menangani dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Sejak awal masyarakat yang datang, petugas dengan cepat menanyakan kebutuhannya. Sehingga apapun yang masyarakat perlukan akan dengan cepat diatasi keluhannya.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Vindyana Ramadhan, Government Science Program study, Faculty Of Social and Political Sciences, Brawijaya University, Malang, in 2019, The Influence of Service Quality on Community Satisfaction, Advisors: Dr. Dra. Alifiulahtin Utaminingsih M.Si and Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si

Public service is a form of service that provides everything needed by the community which is the responsibility of state institutions. The purpose of this study was to analyze the influence of public services quality on community satisfaction at Population and Civil Registry Office of Jombang Regency. The theories used in this study, namely the service quality theory known as TERRA proposed by Zeithmal, includes: (1) Tangibility, (2) Empathy, (3) Reliability, (4) Responsiveness, (5) Assurance. The population in this research is the people who came to administer population administration documents at Population and Civil Registry Office of Jombang Regency with total sample of 100 respondents. The sampling technique used was Multistage random sampling. Primary data collection using questionnaires. Data analysis using multiple linear regression analysis. The results of this study indicated that there are significant simultaneous influences among variables of Tangibility, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance on community satisfaction at Population and Civil Registry Office of Jombang Regency. The test results partially show that variables of Tangibility, Empathy, Reliability, and Assurance a significant effect, but the Responsiveness variable has no significant influence on community satisfaction at Population and Civil Registry Office of Jombang Regency because the community feels that employees are responsive and act quickly on complaints delivered by the community. Clarity of information obtained such as people who have difficulties in managing population documents will be directed to the counters handling documents needed by the community. Since the beginning of the community, the officers quickly asked about their needs. So that whatever the community needs will be quickly resolved by complaints.

Keywords: Public Service, Service Quality, and Community Satisfaction

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Akademis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Pelayanan Publik.....	20
2.2.1 Azas Pelayanan Publik.....	21
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.4 Kepuasan Masyarakat.....	25
2.5 Kerangka Berfikir.....	27
2.5 Model dan Hipotesis Penelitian.....	28
2.5 Perumusan Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	30
3.3.1 Definisi Konsep.....	30
3.3.2 Definisi Operasional.....	31
3.3.3 Penjelasan Indikator dan Variabel.....	33

3.4	Variabel Penelitian.....	36
3.5	Pengukuran.....	36
3.6	Sumber Data.....	37
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.7.1	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.8	Populasi dan Sampel	38
3.9	Analisis Data	42
3.9.1	Analisi Regresi Berganda	42
3.9.2	Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	43
3.9.3	Pengelolaan Data	44
3.9.4	Uji Keabsahan	45
3.9.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		50
4.1	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	50
4.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	51
4.2.1	Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	51
4.2.2	Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	53
4.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	54
4.4	Struktur Organisasi	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
5.1	Profil Responden.....	57
5.2	Gambaran Umum Variabel Penelitian	60
5.2.1	Deskripsi Tangibility	60
5.2.2	Deskripsi Empathy	62
5.2.3	Deskripsi Reliability	64
5.2.4	Deskripsi Responsiveness	66
5.2.5	Deskripsi Assurance.....	67
5.2.6	Deskripsi Kepuasan Masyarakat.....	69
5.3	Uji Asumsi Klasik.....	73
5.3.1	Uji Normalitas.....	73
5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	74
5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	75
5.4	Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	77
5.4.1	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	77

5.4.2 Uji r	79
5.5 Uji Hipotesis	80
5.5.1 Uji F (Simultan)	80
5.5.2 Uji t (Parsial).....	81
5.6 Pembahasan.....	83
5.6.1 Pengaruh Tangibility terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.....	83
5.6.2 Pengaruh Empathy terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.....	84
5.6.3 Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.....	86
5.6.4 Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	87
5.6.5 Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.....	90
5.7 Pengaruh Variabel Bebas yang Paling Dominan.....	92
BAB VI PENUTUP.....	93
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran.....	94
6.2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	94
6.2.2 Penelitian Yang Akan Datang.....	96
Daftar Pustaka	97
Lampiran	100
Dokumentasi	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 IndekKepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Tahun 2018	5
Tabel 1.2 Tabel Pengaduan Masyarakat	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Tabel Variabel dan Indikator dalam Penelitian	33
Tabel 3.2 Jumlah Pengunjung, Jumlah Sampel dan Jumlah Responden adalah Setiap Loker Pelayanan	42
Tabel 3.3 Kode Data Ke Dalam Angka	45
Tabel 3.4 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	48
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan usia	57
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 5.5 Distribusi Jawaban Item Variabel Tangibility (Bukti Langsung)	60
Tabel 5.6 Distribusi Jawaban Item Variabel Empathy (Empati)	62
Tabel 5.7 Distribusi Jawaban Item Variabel Reliability (Kehandalan).....	64
Tabel 5.8 Distribusi Jawaban Item Variabel Responsiveness (Bukti Langsung)	66
Tabel 5.9 Distribusi Jawaban Item Variabel Assurance (Assurance)	67

Tabel 5.10 Distribusi Jawaban Item Variabel Kepuasan	
Masyarakat.....	69
Tabel 5.11 Uji Normalitas.....	73
Tabel 5.12 Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 5.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 5.14 Hasil Analisis Determinasi	79
Tabel 5.15 Hasil Uji F.....	80
Tabel 5.16 Hasil Uji Parsial.....	81



TABEL GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 5.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76



DAFTAR ISTILAH

- Akta Kelahiran** : adalah suatu dokumen identitas autentik mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan yang bersangkutan.
- Akta Perkawinan** : Perkawinan adalah sah apabila diberkati menurut agama dan kepercayaan masing – masing dan dicatatkan menurut Undang-Undang yang berlaku. Islam dicatatkan di KUA. Non Islam dicatatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- BPJS** : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, adalah salah satu lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan program-program seperti jaminan sosial yang ada di Indonesia.
- Dispendukcapil** : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- NIK** : Nomor Induk Kependudukan adalah nomor yang terdiri atas 16 digit bersifat unik dan khas, tunggal, serta melekat pada seseorang (dan hanya pada orang itu) sepanjang masa. NIK akan dikenakan pada setiap orang ketika terdaftar sebagai penduduk Indonesia, dan NIK itu tidak dapat diubah sampai orang itu meninggal dunia.
- IKM** : Indek kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik degan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

- KIA** : Kartu Identitas Anak adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum menikah.
- KK** : Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.
- KTP** : Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- RSUD** : Rumah Sakit Umum Daerah, adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya
- KUALITAS PELAYANAN** : sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.
- VARIABEL BEBAS** : variabel yang menjadi penyebab atau memengaruhi, meliputi faktor-faktor yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti, tujuannya agar dapat menentukan hubungan antara fenomena yang diobservasi atau diamati.
- VARIABEL TERIKAT** : merupakan factor-faktor yang diamati dan ukur oleh peneliti, dalam sebuah penelitian,

untuk menentukan ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹ Pelayanan bertujuan untuk memuaskan segala kebutuhan dan keinginan masyarakat. Agar tercapainya pelayanan yang memuaskan masyarakat diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dengan memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan publik merupakan kewajiban utama dari aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini terlihat dari keluhan yang disampaikan oleh masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Perubahan pola pikir masyarakat yang semakin kritis menuntut kehadiran pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas menumbuhkan kesadaran bahwa masyarakat memiliki hak untuk dilayani dan pemerintah harus memberikan pelayanan yang efisien, tanpa membeda-bedakan status, cepat tanggap, adil, dan kesederhanaan prosedur.

¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Masyarakat memiliki kebutuhan yang kompleks dimana kebutuhan tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah sebagai penanggung jawab pelayanan publik bertanggung jawab melayani dan menciptakan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Pelayanan publik menyangkut berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara maupun penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.²

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, social budaya dan lain-lain.³ Perbaikan pelayanan publik juga berimplikasi luas khususnya memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variable penting yang mendorong kritisnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.⁴

² Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

³ Linjan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2012. Hlm v

⁴ ibid

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan pada bidang administrasi kependudukan yang berwenang untuk menyelenggarakan pelayanan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah tingkat Kota/Kabupaten. Penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berada pada pemerintahan tingkat Kota/Kabupaten untuk memudahkan pendataan tertib database kependudukan, tertib Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan tertib dokumen kependudukan yang meliputi Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, KIA (Kartu Identitas Anak) dan Surat Keterangan Pindah. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik atau pembangunan sektor lainnya.⁵ Dengan adanya administrasi kependudukan diharapkan dapat memberikan hak-hak administratif penduduk serta memberikan perlindungan dalam penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif.

Salah satu pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang adalah dalam pembuatan Kartu Keluarga. Setiap keluarga di Indonesia harus memiliki Kartu Keluarga (KK). Kartu Keluarga adalah hal yang penting untuk diperhatikan, terutama untuk masyarakat yang baru saja menikah atau

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

membentuk keluarga baru. Kepemilikan Kartu Keluarga sebuah kewajiban bagi masyarakat yang telah menikah. Dengan memiliki kartu keluarga masyarakat akan lebih mudah dalam mengurus berbagai hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan juga beragam urusan lainnya.

Selain pelayanan Kartu Keluarga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melayani Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, KIA (Kartu Identitas Anak), Surat Keterangan Pindah serta permasalahan kependudukan dan pendataan seperti hapus kematian, perekaman, pengecekan data, dan lain-lain. Dalam penggunaannya dokumen administrasi kependudukan dipakai untuk persyaratan utama dalam mengurus administrasi dan dokumen penting lainnya. Misalnya, berbagai urusan perbankan, pendaftaran masuk sekolah anak, pembuatan BPJS dan lain-lain. Dengan adanya administrasi kependudukan maka diharapkan proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan efektif sesuai dengan prinsip kualitas pelayanan publik yang prima yaitu cepat, tepat, dan akurat.

Peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat meliputi kelahiran, kematian, perceraian, perkawinan, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, perubahan jenis kelamin dan perubahan kewarganegaraan masyarakat wajib melaporkan. Selain itu, setiap kejadian yang meliputi pindah datang, tinggal sementara di sebuah kota, perubahan alamat, ataupun perubahan status warga negara asing juga masyarakat wajib untuk melapor. Pelaporan peristiwa penting tersebut dibutuhkan agar proses pendataan dan penertiban penerbitan dokumen serta data kependudukan dapat segera dilaksanakan.

Informasi yang sudah disampaikan akan memperjelas status dan keterangan jati diri penduduk dimana menjelaskan tentang nama, jenis kelamin, tempat tinggal, tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, agama, dan golongan darah.

Pada penelitian terdahulu, Kepuasan masyarakat cenderung kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dinas-dinas yang terkait. Masalah mulai dari permasalahan kurangnya profesionalitas aparatur yang ditunjukkan dengan memberikan pelayanan kurang cepat, tidak jelas dan berbelit-belit. Pelayanan juga kurang memuaskan dikarenakan sarana dan prasarana tidak digunakan dengan efektif oleh pegawai. Kepuasan masyarakat akan meningkatkan rasa kepercayaan terhadap masyarakat serta masyarakat akan kembali lagi dan tidak takut untuk mengakses pelayanan tersebut kembali. Berdasarkan penelitian terdahulu, dimensi kepuasan masyarakat terletak pada rasa nyaman, kredibilitas, efisien, kompetensi pegawai dan keamanan pengguna layanan.

Tabel 1.1

**Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil
Kabupaten Jombang Tahun 2018**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Keterangan
U1	Persyaratan	97,51	Sangat Baik
U2	Prosedur	96,73	Sangat Baik
U3	Waktu	96,20	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
U5	Prosedur Spesifikasi Layanan	98,04	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	97,51	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	96,47	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,55	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	97,38	Sangat Baik
IKM Unit Pelayanan		96,29	Sangat Baik

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2019)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2018 dengan nilai rata-rata 96,29 dengan keterangan Sangat Baik. Sehingga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang mendapatkan nilai IKM terbaik se-Kabupaten Jombang. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.⁶ Tujuan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.⁷ Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hasil survey IKM yang peneliti dapatkan juga terbatas, peneliti hanya mendapatkan data IKM pada tahun 2017 dan 2018. Ketika peneliti meminta survey IKM untuk tahun sebelumnya terjadi pembatasan data yang diberikan sehingga peneliti hanya menampilkan data diatas saja.

Penelitian ini menarik dan tergolong terbaru dikarenakan pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten jombang memiliki nilai sangat baik, namun fakta dilapangan tidak sesuai dengan hasil survey IKM diatas. Terjadi kesenjangan antara nilai IKM

⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan. Hlm 4

⁷ Ibid.

dengan fakta dilapangan. Masih banyak masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang telah dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Masih ditemukan pengaduan-pengaduan yang diberikan masyarakat atas kinerja Dispendukcapil jombang. Masyarakat juga tidak memiliki wadah untuk memberikan aspirasinya seperti tidak tersedianya kotak saran dan sarana pengaduan yang resmi. Sehingga masyarakat lebih banyak memberikan aspirasinya untuk mengadukan ketidakpuasnya terhadap pelayanan yang diberikan Dispendukcapil lewat media online seperti Facebook.

Pada pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, Peneliti menemukan beberapa pengaduan yang berasal dari masyarakat tentang buruknya kualitas pelayanan dimulai tahun 2017 – 2018, dimana peneliti menemukan pengaduan ini pada situs media online facebook dengan nama grup facebook Info Jombang beriman dan Info Lantas dan Kriminal Jombang. Kedua Grup facebook ini merupakan portal yang menyajikan info-info terkini seputar jombang sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan ataupun berdiskusi tentang permasalahan diseputar Kabupaten Jombang. Pengaduan mengenai buruknya kualitas pelayanan administrasi kependudukan berhasil penulis rangkum, sebagai berikut:

Tabel 1.2

Tabel Pengaduan Masyarakat

No	Identitas	Tanggal Pengaduan	Bentuk Pengaduan
1.	Nana Ryanna Ashyatsha	15 Februari 2017	“mau Tanya mas/mbak. Kala mau buat aktra syaratnya apa saja ya? Kalau pakai KTP lama bias tidak?”

2.	Fandy	23 Mei 2017	“maaf melenceng, ngurus KK kok gak kayak dulu ya. Harus ke capil apa gak sah di rumah, maaf ya di pojokan jombang alias daerah yang paling ujung-ujung ya gak mau lama2 kalo ngurus apa lagi jauh banget di tambah ngurus KK dan KTP jauh ke capil jadi pamong-pamong pengakat desa pungli”
3.	M. Darmaone	10 September 2017	“aku juga pernah mau hapus akte kematian di capil. Kan bener aku gak pernah ke capil, orang segitu banyaknya aku tanya ke pegawai itu (informasi) “pak saya mau tanya mau hapus kematian mbah saya disuruh sama kecamatan ata nama (sensor) grandong” lalu dikasih nomor terus pegawai bilang “di sana” saya jalan dan hanya lihat kanan kiri gak tau harus kemana. Lalu saya dipanggil sama orang yang ngantri KK. Orang yang antri: mau ngapain mas? Saya: mau hapus kematian mbah saya pak, saya tanya bagian informasi saya di kasih nomor terus pegawainya bilang disana gitu tok. Orang yang antri; oh emnag bagian informasi agak gila mas enggak anda saja saya hanya duduk dari tadi liat orang tanya ya kaya gitu balesannya”
4.	Yaki Pohani	27 Oktober 2017	“banyak yang pusing buat KK.KTP, Akte susah banget. Tapi bagi calo nambahi penghasilan. Tapi yang bersyukur dan tambah senang tkang parker banyak rejekinya. Karena yang ada perlu di capik tidak cukup sekali datang. Aku aja sampek bolak balik 7 kali belum jadi. Rejeki nomplok tukang parker. Sehari dapet berapa lurr”
5	Ahdaniya	28 Oktober 2017	“saudara-saudara mau tanya, saya tadi ngurus akta anak saya terus tidak saya cek nyampek rumah baru saya cek kok ada kesalahan jenis kelaminnya perempuan. Terus mau benerin it gimana caranya. Apa hars balik ngurus seperti mau buat baru lagi. Terima makasih”
6.	Mas Mifatul	2 November 2017	“Cuma usul saja. Anggota ILKJ dan simpasitas (khusus warga jombang &

			sekitarnya) ayo buat banner yang ukurannya besar , di pajang di depan pendopo atau dimana yang penting orang-orang pemerintahan bisa membaca. Yang inti isinya “MEMPERCEPAT/MEMPERMUDAH PROSES PEMBUATAN/PERBAIKAN E-KTP & KK” nanti bawahnya di bubuhi sejuta tanda tangan warga jombang. “
7.	Naya Nayah	4 april 2018	“Yang ngurus ini siapa. Masak status suami di KK belum kawin. Tidur apa. Tolonglah hargai rakyat kerja yang betul. Cuman digaji doing kerja kok gak becus. Kalau gini siapa yang mau disalahkan. Kita loh yang buat KK dan setahun baru jadi. Ini udah jadi masalah. Kerja yang betul-betul yaa. Kita rugi loh buang masa sana sini. Tolong kerja samanya yang baik”
8.	Ratna Ay Siswanti	24 Mei 2018	“kemaren ngurus KTP katanya trouble di suruh balik lagi besok. Tapi sekarang sudah datang lagi juga belm dilayani ktp. Hadeh kapan ini KTP na selesai”
9.	Hadi Moreda	10 September 2018	“mau Tanya, akte kelahiran saya salah tulis. Yang bener itu gimana, saya bat lagi atau harus lahir lagi. Terima kasih”
10.	Ruhullooh	14 November 2018	“Ngurus KTP atau KK di Dispenduk Jombang birokrasinya lemot, untuk membetulkan akte setelah Dispenduk di suruh sidang ke pengadilan, setelah menerima hasil sidang untuk pembenahannya kembali ke dispenduk. Setelah diterima oleh dispenduk dikasi waktu dengan bukti nota pengambilan kurang lebih 1 bulan. Begitu diambil ke dispenduk dengan waktu yang telah ditentukan oleh sipenduk ternyata belum selesai dan dikasi waktu tanpa bukti nota hanya di bilangin disuruh kembali satu bulan lahi. Bagaimana ini jombang brooo...”

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2018)

Dari pengaduan diatas dapat dilihat bahwa, *pertama*, dalam penyelenggaraan pelayanan masih ditemukan masyarakat yang kurang memahami mekanisme dan persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan. Masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang tidak memiliki akses informasi mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan yang mereka perlukan. Masih banyak masyarakat tidak mengetahui persyaratan-persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan. Bahkan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang tidak memberikan informasi mekanisme dan persyaratan dalam mengurus pendataan serta penerbitan yang berkaitan dengan adminstasi kependudukan. Masyarakat harus datang ke Dinas lalu bertanya ke bagian informasi atau melihat langsung pada papan mekanisme yang berada di depan dinas atau langsung datang ke bagian informasi. Hal ini tidak efektif dan efisien bagi masyarakat dikarenakan masyarakat akan datang ke Dinas lebih dari satu kali, akan banyak energi yang dihabiskan serta pemborosan waktu masyarakat dan pemerintah dalam melakukan proses pelayanan.

Kedua, masih ditemukan kurangnya ketelitian pegawai Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam pembuatan dokumen kependudukan. Dari keluhan masyarakat, Masih ada dokumen-dokumen yang telah diterima tidak sesuai dan masih banyak kesalahan dalam penulisan data. Seperti pada pembuatan akta kelahiran, dimana pada penulisan data jenis kelamin dan nama yang tidak sesuai dengan data pemohon. Kesalahan juga ditemukan pada pembuatan kartu keluarga,

dimana data status pemohon yang seharusnya sudah kawin namun dalam penulisan data ditulis belum kawin. Kesalahan satu kata dalam penerbitan akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan data-data kependudukan lainnya akan mempunyai pengaruh yang besar. Dimana kesalahan ini akan menyebabkan masyarakat akan kesulitan dalam melakukan beberapa aktivitas seperti dalam mencari pekerjaan, pengisian data buku nikah, pembuatan ijasah kelulusan pendidikan dan lain-lain.

Ketiga, Keluhan masyarakat juga terjadi pada pada pelayanan dari pegawai Dispendukcapil terkait dengan tidak ramahnya dan pegawai yang bersikap arogan. Tak jarang oknum pegawai melayani masyarakat dengan mengeluarkan kata-kata bernada tinggi. Peneliti dalam melakukan observasi pada bagian informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menemukan keluhan seperti yang dialami oleh ibu yang datang untuk mengurus akta kelahiran tetapi pegawai pada loket akta kelahiran memberikan perlakuan yang tidak sopan kepada masyarakat awam yang tidak mengetahui alur perubahan akta kelahiran. Namun malah mendapatkan jawaban yang tidak mengenakan dengan nada bicara yang tidak sopan. Bahkan pada hari yang sama peneliti mendengar petugas yang lain menggunakan nada yang tinggi dalam melayani masyarakat. Selain itu, Masyarakat yang bertanya tata mengurus surat pun mendapatkan jawaban yang tidak mengenakan. Bahkan ada juga oknum pegawai yang marah-marah karena masyarakat awam yang bertanya berulang-ulang kali tidak mengerti tata cara pembuatan surat. Tindakan pegawai Dispendukcapil kabupaten jombang ini sangat disayangkan. Seharunya pegawai

yang mengurus pelayanan mengedepankan pelayanan yang ramah dan humanis terhadap masyarakat.

Peneliti mengambil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dikarenakan Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada Tahun 2017 dan 2018 memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terbaik se-Kabupaten Jombang. Nilai IKM Dispendukcapil Jombang memiliki nilai 89,09 pada tahun 2017 dan 96,29 pada tahun 2018, dengan keterangan Sangat Baik. Prestasi ini tidak sesuai dengan fakta yang ada dilapangan, masih banyak masyarakat-masyarakat yang mengeluh dengan kinerja dari Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Masalah – masalah yang terjadi meliputi Ketersediaan informasi, Ketelitian pembuatan dokumen, Arogansi Pegawai dalam melayani masih ditemukan dan dirasakan oleh masyarakat. Peneliti telah menjelaskan masalah-masalah yang terjadi diatas sehingga peneliti menarik untuk mengambil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, peneliti mencoba untuk mengambil kesimpulan bahwa dokumen administrasi kependudukan merupakan hal yang penting yang wajib dimiliki setiap warga Negara Indonesia. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian seberapa pengaruhnya situasi diatas terhadap kepuasan masyarakat. Adapun judul yang peneliti ambil ialah “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Persepsi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang)*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas maka bisa ditarik satu rumusan masalah, yaitu : Apakah ada pengaruh secara silmultan dan parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Akademis

- a. Hasil Penelitian ini bisa memberikan informasi yang obyektif dan gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang
- b. Serta bagaimanan kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat dapat dilihat dari yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam memberikan sosialisasi dan memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, juga sebagai motivasi masyarakat dan pemerintah untuk bekerja sama dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu bagian yang penting dalam penelitian. Studi penelitian terdahulu menyajikan beberapa hasil penelitian yang membahas mengenai kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini : Penelitian Pertama, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Penelitian ini diteliti oleh Muh Yunus Bandu. Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur. Metode yang digunakan adalah metode Kuantitatif dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini adalah persamaan regresi yakni Realibility , responsiveness , assurance , emphaty , dan tangible secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat dan jika variabel independen turun maka variabel dependen juga menurun.

Penelitian kedua, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini diteliti oleh Any Urwatul Wusko. Hasil dari penelitian ini adalah

repository.ub.ac.id

kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan.

Penelitian Ketiga, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengaduan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Komisi pelayanan Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur Tahun 2015. Penelitian ini diteliti oleh Niematullah Rafik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pengaduan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat di Komisi pelayanan Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur. Hasil dari penelitian ini adalah tidak berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pengaduan dengan kepuasan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tolak H_1 (kualitas pelayanan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat) dan terima H_0 (kualitas pelayanan pengaduan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat).

Penelitian keempat, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Blitar). Penelitian ini diteliti oleh Dhion Gama Putra. Tujuan dari penelitian ini menekankan kualitas pelayanan menjadi fokus utama dalam upaya untuk mencari pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitian variabel mempunyai peran yang sangat besar terhadap perubahan kepuasan masyarakat sehingga setiap variabel mempunyai arti penting dalam mempengaruhi kepuasan tersebut.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Penelitian kelima, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis dan Jasa Transportasi Gojek (studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara). Penelitian ini diteliti oleh Tri Ulfa Wardani. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa Transportasi GO-JEK Indonesia. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji hipotesis tangibility, responsiveness, assurance dan empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan uji hipotesis reliability memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian keenam, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung. Penelitian ini diteliti oleh Yessy Gusti Eka Pratiwi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Sering. Hasil penelitian adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Secara parsial keandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Sedangkan, daya tanggap, perhatian, dan bukti fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien.

TABEL 2.1
PENELITIAN TERDAHULU

NO	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. (Bandu, 2013)	Realibility, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat dan jika variabel independen turun maka variabel dependen juga menurun.	Penelitian ini menggunakan menggunakan Konsep kepuasan kep/25/M.PAN/2004 sedangkan penulis menggunakan konsep kepuasan menurut Dulka.
2.	Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. (Wusko, 2014)	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan.	Penelitian ini menggunakan konsep kualitas jasa menurut Kotler. Sedangkan penulis menggunakan kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (Suryokusumo)
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengaduan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Komisi pelayanan Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur Tahun 2015 (Rafik,2016)	tolak H1 (kualitas pelayanan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat) dan terima H0 (kualitas pelayanan pengaduan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat).	Penelitian ini dilakukan di Komisi Pelayanan Publik Jawa timur. penulis menggunakan kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (Suryokusumo).
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota	variabel mempunyai peran yang sangat besar terhadap perubahan kepuasan masyarakat sehingga setiap variabel mempunyai arti penting	Penelitian ini menggunakan menggunakan konsep kepuasan kep/25/M.PAN/2004 sedangkan penulis

	Blitar) (Putra,2017)	dalam mempengaruhi kepuasan tersebut.	menggunakan konsep kepuasan menurut Dulka
5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis dan Jasa Transportasi Gojek (studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara) (Tri, 2017)	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji hipotesis tangiable, responsiveness, assurance dan emphaty tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan uji hipotesis realibility memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.	Penelitian ini menggunakan konsep kepuasan pelanggan menurut Philip Kotler.
6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung. (Pratiwi, 2018)	keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Secara parsial keandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Sedangkan, daya tanggap, perhatian, dan bukti fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien.	Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan menurut Tjiptono. Serta penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan puskesmas sering kecamatan medan tembung

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2018)

2.2 Pelayanan publik

Cristoper (1992) berpendapat bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu system manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam waktu jangka panjang.¹ Pelayanan adalah bentuk suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93).

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya dalam kamus bahasa indonesia adalah menolong menyediakan segala apa yang dibutuhkan oleh orang lain untuk melayani. Semestara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris “public” yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa indonesia baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Sehingga bisa diartikan pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan masyarakat yang menjadi tanggungjawab instansi negara.

Pelayanan publik menurut Wasistiono adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau

¹ W Riawan Tjandra, dkk. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan. 2015. Hlm 10

kepentingan masyarakat.² Selain itu, menurut Moenir pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.³

Menurut Saefullah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri.⁴ Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

2.2.1 Azas Pelayanan Publik

Sebagai landasan atau legislasi, Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan solusi atas berbagai permasalahan. Ada 12 (dua belas) azas mengenai pelayanan publik menurut Undang – Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan
- h. Transparansi/keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu

² Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media. 2011. Hlm 11

³ Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 1988. Hlm 26

⁴ Hardiansyah. Op.cit. Hlm 3

1. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.⁵

Beberapa azas tersebut banyak diantaranya merupakan prinsip dari pelaksanaan *good governance*. Prinsip *good governance* sendiri memiliki setidaknya sembilan prinsip sesuai dengan yang disuarakan oleh UNDP yaitu: partisipasi masyarakat, tegaknya supermasi hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi kepentingan publik, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi dan akuntabilitas. Hal ini tentunya semakin menguatkan bahwa agenda reformasi pelayanan publik di Indonesia dekat dengan konsep *good governance*.⁶

2.3 Kualitas Pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

⁶ Abidarin Rosidi dan R Anggraeni. *Reinventing Government Demokrasi dan reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Andi. 2013. Hlm 17

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.⁷

Jika dihubungkan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Pelayanan yang baik dapat diwujudkan pemerintah sebagai organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah.

Menurut Albercht dan Zemke (1990) dalam Abdul Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari beberapa aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia, pemberi layanan, strategi dan pelanggan (customers).⁸ Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁹ Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.¹⁰ Suatu sistem pelayanan yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta memiliki kontrol sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Pada sumber

⁷ Linjan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2012. Hlm 6

⁸ Abdul Sabaruddin. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2015. Hlm 12

⁹ Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan. *Standar Pelayanan Publik, Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Penerbitan (KDT). 2019. Hlm 20

¹⁰ Ibid

daya manusia, dibutuhkan petugas yang mampu mengoperasikan sistem pelayanan dengan baik sehingga mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tepat. Sifat dan jenis pelanggan yang beraneka ragam membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda sehingga wajib diketahui oleh petugas pelayanan.

Ada beberapa teori untuk menjelaskan pengukuran dan indikator-indikator kualitas pelayanan publik salah satunya dikenal dengan sebutan *TERRA* yang dikemukakan oleh Zeithmal (Suryokusumo). Dimensi kualitas pelayanan publik dapat dijadikan dasar pengukuran, yaitu:

1. Tangibility, yaitu berupa kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, dengan indikator-indikator meliputi sarana tunggu, sarana parkir, jumlah pegawai, media informasi pengurusan, media informasi keluhan, jarak tempat layanan.
2. Empathy, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat pengguna layanan. Dalam konteks ini, yang dilihat adalah sikap petugas yang sopan, ramah, senyum, dan selama proses pelayanan berlangsung
3. Reability, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan layanan yang terpercaya, meliputi proses waktu penyelesaian layanan dan proses waktu pelayanan keluhan.
4. Responsiveness, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
5. Assurance, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam meyakinkan masyarakat. Adapun indikator-indikatornya adalah dengan adanya kejelasan mengenai mekanisme layanan dan kejelasan mengenai tarif layanan.¹¹

¹¹ Ferry Anggoro Suryokusumo. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing. Hlm 27

2.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.¹² Menurut Kotler menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.¹³ Sedangkan menurut Wilkie, Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa.¹⁴ Dari beberapa penjelasan tentang pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas seseorang pada saat mendapatkan sesuatu yang diinginkan atau terpenuhinya suatu keinginan atau kebutuhan.

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah gethok tular positif.¹⁵

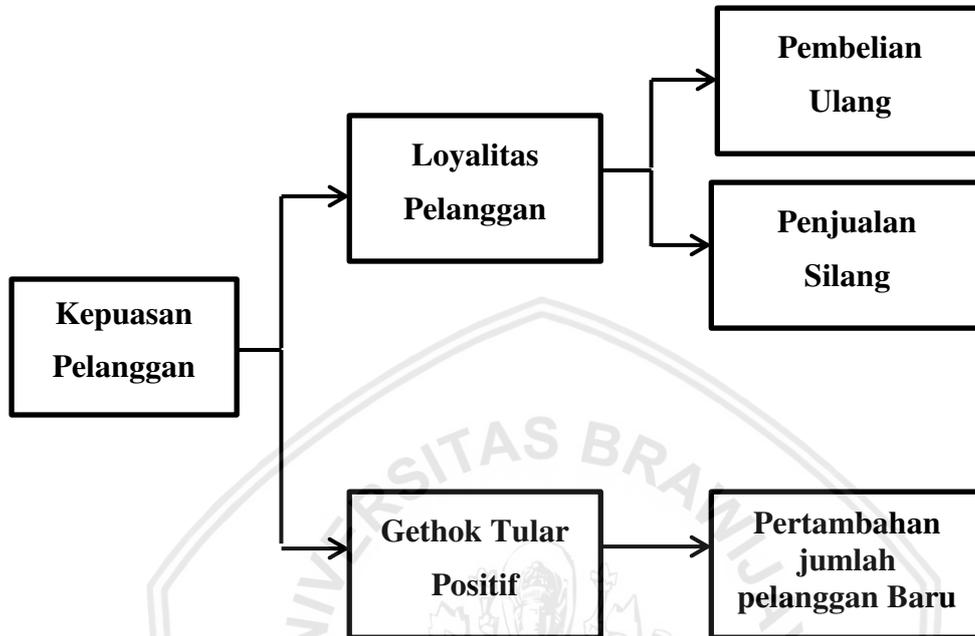
¹² Sedarmayanti. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama. 2013. Hlm 264.

¹³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service Quality & Satisfation edisi 3*. Jakarta: Andi. 2011. Hlm 292

¹⁴ Ibid

¹⁵ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*. Jakarta: Andi. 2012. Hlm 312

Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan



Sumber: Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:311)

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan sebagai berikut: ¹⁶

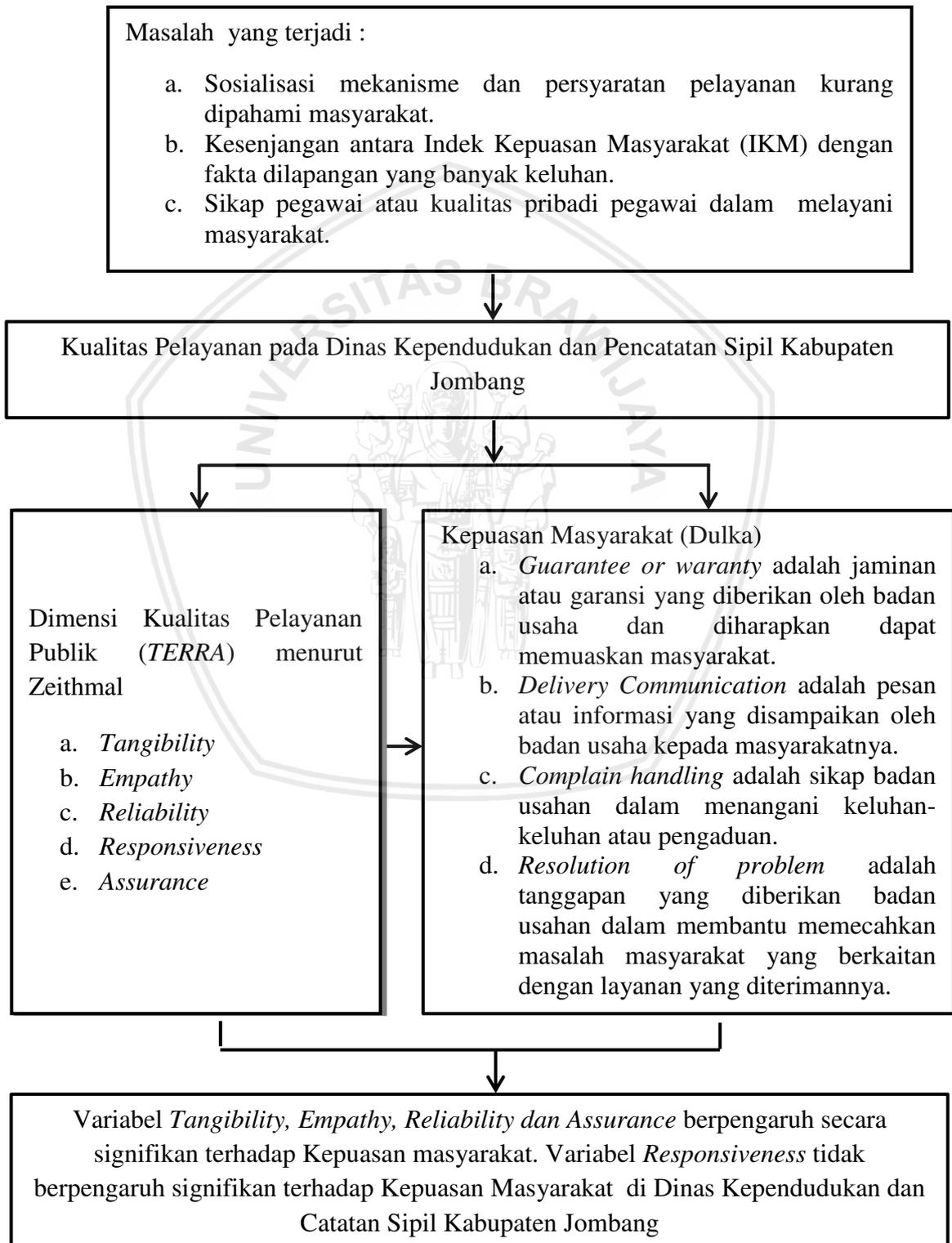
- a. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
- b. *Delivery Communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
- c. *Complain handling* adalah sikap badan usahan dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
- d. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimannya.

¹⁶ <http://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/file> diakses pada 7 Agustus 2018

2.5 Kerangka Berfikir

Gambar. 2.1

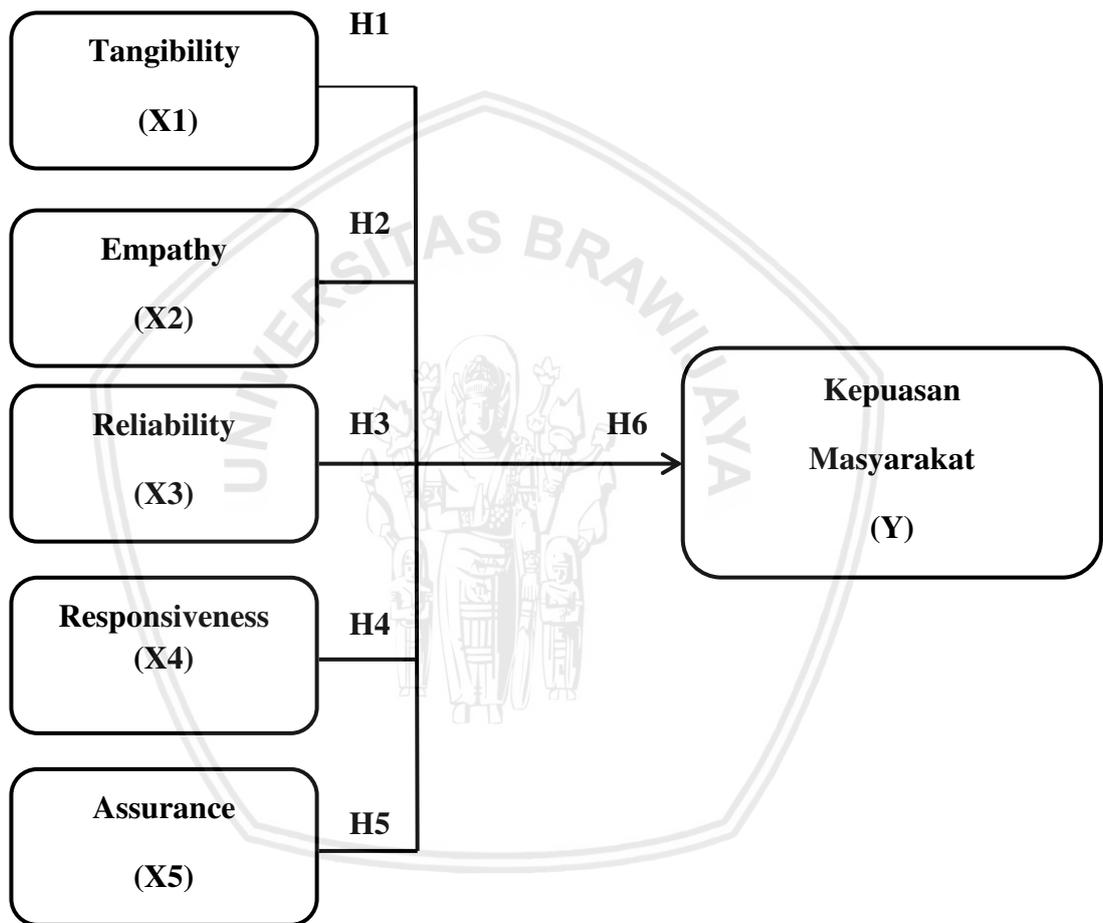
Kerangka Berfikir



Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2019.

2.6 Model dan Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara peneliti terhadap penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan maka peneliti menyusun model hipotesis sebagai berikut:



2.7 Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat.¹⁷

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan maka peneliti menyusun hipotesis sebagai berikut:

- H1 = *Tangibility* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang
- H2 = *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang
- H3 = *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang
- H4 = *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang
- H5 = *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang
- H6 = Secara simultan variable *Tangiliby*, *Empathy*, *Reability*, *Responsiviness*, dan *Assurance* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

¹⁷ Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2011. Hal 63

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode ini menekankan pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika¹ dan pada akhir kesimpulan penulisan juga dilengkapi dengan tabel, grafik, bagan dan gambar. Penelitian ini juga termasuk jenis penelitian survei (*survey research*) yaitu merupakan pengumpulan informasi secara sistematis dan juga terjun langsung ke responden untuk mendapatkan segala informasi untuk menunjang penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

3.3 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.3.1 Definisi Konsep

Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan agar memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan pelayanan yang diterima oleh pengguna dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para pengguna layanan sebagai layanan yang ada.

¹ Saifudin Azwar. *Metode Penulisan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013. Hlm 5

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas seseorang pada saat mendapatkan sesuatu yang diinginkan atau terpenuhinya suatu keinginan atau kebutuhan. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan panduan yang berisi bagaimana masyarakat menilai suatu pelayanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan.

3.3.2 Definsi Operasional

Definisi operasional adalah unsur yang digunakan penulis untuk mengukur variabel-variabel yang akan digunakan, karena item-item pertanyaan di dalam kuisisioner diturunkan dari definisi operasional dalam penelitian. Definisi operasional pada penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan Publik, Variabel Independent ini diukur menjadi indikator:
 - a. Tangibility, yaitu berupa kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, dengan indikator-indikator meliputi sarana tunggu, sarana parkir, jumlah pegawai, media informasi pengurusan, media informasi keluhan, jarak ketempat layanan.
 - b. Empathy, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat pengguna layanan. Dengan indikator-indikator, sikap petugas yang sopan, ramah, senyum, dan tidak memandang status sosial selama proses pelayanan berlangsung

- c. Reability, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan layanan yang terpercaya. Dengan indikator-indikator, dalam proses waktu penyelesaian layanan dan proses waktu pelayanan keluhan pegawai memberikan pelayanan secara tepat dan akurat, pegawai dalam pelayanan tidak berbelit-belit dan jelas.
 - d. Responsiveness, meliputi dari sisi kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
 - e. Assurance, meliputi dari sisi kemampuan pegawai dalam meyakinkan masyarakat. Dengan indikator-indikatiornya, adanya kejelasan mengenai mekanismen layanan dan kejelasan mengenai tarif layanan.
- b. Kepuasan masyarakat, variabel dependen ini diukur menggunakan 4 atribut-atribut pembentuk kepuasan sebagai berikut:
- a. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
 - b. *Delivery Communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
 - c. *Complain handling* adalah sikap badan usahan dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.

- d. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimannya.

3.3.3 Penjelasan Indikator dan Variabel

Definisi variabel digunakan untuk diturunkan menjadi butir-butir pertanyaan didalam kuisiner penelitian. Berikut variabel dan indikator dalam penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang)

Tabel 3.1

Tabel Variabel dan Indikator dalam Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibility</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam kondisi yang baik dan masih layak 2. Kenyamanan ruang tunggu Dispendukcapil Kabupaten Jombang 3. Masyarakat nyaman dengan media informasi mengenai mekanisme dan persyaratan 4. Masyarakat nyaman dengan media informasi untuk mendapatkan bantuan terhadap keluhan 	1 – 4

	<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan kesabaran. 2. Pegawai memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial masyarakat 3. Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan 	5 – 7
	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sesuai dengan prosedur yang ada 2. Pegawai memberikan pelayanan tidak berbelit-belit dan jelas. 3. Pegawai bertindak secara tepat dan cepat dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan masyarakat 	8 – 10
	<i>Responsiviness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan dalam proses menyelesaikan pekerjaan. 2. Ketepatan waktu dalam memproses pelayanan administrasi kependudukan 	11 – 12
	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai mempunyai wawasan yang luas sehingga memudahkan menjawab mengenai mekanisme 	13 – 15

		<p>2. Pegawai mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat</p> <p>3. Pegawai dengan jelas memberikan jawaban mengenai tarif pelayanan.</p>	
Variabel	Indikator	Item	Pertanyaan
kepuasan masyarakat	<i>Guarantee or warranty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan yang diberikan kepada masyarakat 2. Masyarakat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Dispendukcapil 	16 – 17
	<i>Delivery Communication</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan 2. Kejelasan informasi yang disampaikan kepada masyarakat 3. Keakraban pegawai Dispendukcapil dengan masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan 	18 – 20
	<i>Complain handling</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap pegawai Dispendukcapil dalam menghadapi keluhan Masyarakat 2. Cara pegawai Dispendukcapil dalam menyelesaikan keluhan masyarakat 	21 – 22
	<i>Resolution of problem</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggapan pegawai Dispendukcapil dalam memproses 	23 – 24

		keluhan masyarakat 2. Solusi yang disampaikan pegawai Dispendukcapil terhadap masalah yang dialami masyarakat.	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2018

3.4 Variabel Penelitian

Menurut Sugiono variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.²

- a. *Tangibility, Empathy, Reliability, Responsiviness* dan *Assurance* sebagai variabel bebas (X)
- b. Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai variabel terikat (Y)

3.5 Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.³ Responden yang telah terpilih akan diminta untuk mengisi daftar pertanyaan dan semua jawaban responden dihitung dengan menggunakan skor sebagai berikut:

- | | |
|------------------|---|
| a. Sangat Setuju | 5 |
| b. Setuju | 4 |
| c. Netral | 3 |

² Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2011. Hlm 38

³ Ibid, Hlm 93

- d. Tidak Setuju 2
- e. Sangat Tidak Setuju 1

3.6 Sumber data

a. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer berupa data kuantitatif yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner tentang kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan kepuasan masyarakat,

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini diperlukan data sekunder juga untuk melengkapi data primer. Data sekunder diperoleh dengan melakukan wawancara terhadap responden tersebut untuk kejelasan jawaban mereka pada kuesioner yang disebar. Serta dokumen-dokumen yang dipinjam dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang serta dari literatur buku tentang pelayanan publik, kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan menyebar kuesioner serta wawancara terkait dengan kuesioner kepada responden. Peneliti mewawancari lebih lanjut kepada responden terkait dengan jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada di kuesioner.

3.7.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik kuesioner, wawancara responden dan Dokumentasi.

a. Kuesioner

Peneliti akan menyebar kuesioner yang berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kepada responden yang telah terpilih

b. Wawancara

Peneliti akan melakukan wawancara dengan responden berkomunikasi secara langsung serta lisan terkait dengan penjelasan lebih lanjut atas jawaban responden pada kuesioner.

c. Dokumentasi

Peneliti akan meminta dokumen serta literatur dari buku tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, jurnal, dan penelitian terdahulu

3.8 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang melakukan permohonan administrasi kependudukan di

⁴ Ibid

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang dari Bulan September – November 2018 sejumlah 25.739 orang.

Sampel merupakan bagian dari populasi. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁵ Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative*.⁶

Untuk mendapatkan sampel yang diinginkan, berdasarkan rumus slovin⁷ sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e^2 = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{25739}{1 + (25739) \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{25739}{1 + (25739) \cdot 0,01}$$

⁵ Arikunto Suharsini. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineika Cipta. 2010

⁶ Sugiono, Op.cit hlm 81

⁷ Sofyan Siregar. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: PT Fajar Inter Pratama Mandiri. 2013. Hlm 34

$$n = \frac{25739}{1 + 257,39}$$

$$n = \frac{25739}{258,39}$$

$$n = 99,61$$

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,61 responden dan untuk memudahkan peneliti sehingga dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan yakni *Multistage random sampling*. Teknik ini digunakan dengan pertimbangan karena populasi yang dimiliki unit sangat besar, sementara ciri stratumnya tidak mudah ditentukan atau diidentifikasi. Penentuan jumlah responden untuk setiap pelayanan dilakukan dengan 2 tahap yaitu: *Pertama*, *Propositional random sampling* yakni dengan jumlah masyarakat yang datang untuk mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dalam loket pelayanan tersebut dibagi (l) dengan jumlah populasi kemudian dikalikan (X) dengan 100%. *Kedua*, yaitu simple random sampling, yakni hasil tahap dari tahap satu (l) dikalikan (X) dengan besaran jumlah sampel yakni 100. Dengan besaran sampel yang ditentukan 100 responden, maka jumlah tersebut dibagi ke dalam 5 loket pelayanan yang ada di lokasi penelitian. Untuk menentukan jumlah responden dalam setiap loket pelayanan dipilih dengan cara pengambilan sampel sederhana ‘pengambilan

anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu⁸

a. Loker I (KTP)

$$\frac{8127}{25739} \times 100\% = 32\%$$

$$\frac{32}{100} \times 100 = 32$$

b. Loker B (Pindah/Datang)

$$\frac{3887}{25739} \times 100\% = 15\%$$

$$\frac{15}{100} \times 100 = 15$$

c. Loker C (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian)

$$\frac{6614}{25739} \times 100\% = 26\%$$

$$\frac{26}{100} \times 100 = 26$$

d. Loker D (KTP, KK, Akta)

$$\frac{1633}{25739} \times 100\% = 6\%$$

$$\frac{6}{100} \times 100 = 6$$

e. Loker E (Permasalahan Data)

$$\frac{5478}{25739} \times 100\% = 21\%$$

$$\frac{21}{100} \times 100 = 21$$

Data jumlah pengunjung yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan pada setiap loket di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, jumlah sampel penelitian dalam setiap loket pelayanan, dan jumlah responden penelitian pada setiap loket pelayanan dapat dilihat pada tabel yang ada dibawah ini :

⁸ Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2011. Hlm 82

Tabel 3.2

Jumlah Pengunjung, Jumlah Sampel dan Jumlah Responden dalam Setiap Loker Pelayanan

No.	Nama Loker	Jumlah Pengunjung	(%) Jumlah Pengunjung	Jumlah Responden
1.	Loker I	8127	32%	32
2.	Loker B	3887	15%	15
3.	Loker C	6614	26%	26
4.	Loker D	1633	6%	6
5.	Loker E	5478	21%	21
Jumlah		25739	100%	100

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019

3.9 Analisis Data

Analisis data penelitian ini agar mudah untuk dimengerti dan dipahami menggunakan analisis regresi berganda yang digunakan untuk menganalisis dengan cara uji signifikansi untuk menarik kesimpulan.

3.9.1 Analisis Regresi Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan dua variabel bebas dengan variabel terikat atau signifikan tidak pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Dalam menganalisis data regresi berganda juga dilakukan Uji T yakni menentukan signifikan atau tidaknya masing-masing nilai koefisien regresi secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat.⁹ Uji F

⁹ Ibid, hlm 93

yakni menguji pengaruh atau tidaknya variabel bebas dan variabel terikat secara bersamaan.¹⁰ Kegunaan regresi berganda dalam penelitian ini untuk meramalkan variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui. Pada penelitian ini variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Masyarakat dan Variabel bebas (X); Tangibility (X_1), Empathy (X_2), Reability (X_3), Responsiveness (X_4), dan Assurance (X_5) adalah Kualitas Pelayanan.

3.9.2 Tahapan Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam empat tahap yang terdiri atas persiapan, uji coba, pengambilan data dan analisis.

a. Persiapan

Tahap persiapan penelitian yang dilakukan yaitu melakukan studi pustaka, menentukan desain penelitian, menyiapkan desain penelitian, dan melakukan uji coba kuesioner kepada responden.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kualitas seluruh manipulasi serta mengetahui durasi eksperimen. Setelah uji coba ini, diketahui bahwa skala cukup efektif untuk digunakan dalam perhitungan statistik. Kuesioner akan dibagi kepada masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan administrasi kependudukan tanpa membedakan wanita dan pria.

¹⁰ Ibid, hal 16

c. Pengambilan data

Kuesioner diberikan kepada sampel yang telah ditentukan serta hanya masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan.

d. Analisis Data

Analisis data dilakukan apabila semua data telah terkumpul dan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang terhadap Masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan.

3.9.3 Pengelolaan data

1. Mengedit Data

Mengedit data adalah kegiatan memeriksa data yang terkumpul selama berada dilapangan

2. Mengkode Data

Mengkode data berarti memberikan kode-kode tertentu terhadap masing-masing kategori. Kuesioner akan diberikan nilai sesuai dengan bobot butiran isian dalam kuisisioner tersebut dengan menggunakan skala Likert lima (5) poin dengan pertimbangan bahwa poin tersebut sudah mencukupi penilaian responden dan mempermudah responden dalam memberikan penilaian, seperti di bawah ini:

Tabel 3.3
Kode Data Ke Dalam Angka

No.	Ukuran	Nilai Dalam Angka
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019.

3. Tabulasi Data

Proses mengelompokkan jawaban yang serupa dan menjumlahkan dengan cara yang teratur dan terinci dengan tabel.

4. Analisi Data

Kegiatan pembuatan analisis sebagai dasar bagi penarikan kesimpulan.

3.9.4 Uji Keabsahan Data

3.9.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Kedua uji pra syarat analisis tersebut berguna untuk menguji apakah alat pengumpul data telah tepat digunakan atau tidak. Penjelasan tentang Uji Validitas dan Uji Reabilitas tersebut sebagai berikut.

a. Validitas

Menurut menurut Arikunto validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Secara mendasar validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur.¹¹ Kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner.¹² Pengujian ini dilakukan dengan cara pengukur sebanyak 24 pertanyaan diujikan kepada 40 responden. Pada uji validitas ini, digunakan korelasi Product Moment Pearson (metode interkorelasi). Peneliti menggunakan program IBM SPSS 19. Langkah-langkahnya adalah memasukkan data kedalam program SPSS > Analyze > Compare > Bivariate > semua item pertanyaan dan total dimasukkan > OK. Maka outputnya akan seperti dibawah ini

Tabel 3.4
Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel (5%)	Sig. (2 tailed)	Keterangan
1.	X1	0,631	0,312	0,000	Valid
2.		0,751	0,312	0,000	Valid
3.		0,805	0,312	0,000	Valid
4.		0,831	0,312	0,000	Valid
5.	X2	0,900	0,312	0,000	Valid
6.		0,905	0,312	0,000	Valid
7.		0,807	0,312	0,000	Valid
8.	X3	0,807	0,312	0,000	Valid
9.		0,817	0,312	0,000	Valid

¹¹ Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006. Hlm 42

¹² Danang Sunyoto. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS. 2011

10.		0,918	0,312	0,000	Valid
11.	X4	0,962	0,312	0,000	Valid
12.		0,924	0,312	0,000	Valid
13.	X5	0,780	0,312	0,000	Valid
14.		0,791	0,312	0,000	Valid
15.		0,850	0,312	0,000	Valid
16.	Y	0,877	0,312	0,000	Valid
17.		0,931	0,312	0,000	Valid
18.		0,910	0,312	0,000	Valid
19.		0,882	0,312	0,000	Valid
20.		0,850	0,312	0,000	Valid
21.		0,914	0,312	0,000	Valid
22.		0,913	0,312	0,000	Valid
23.		0,877	0,312	0,000	Valid
24.		0,931	0,312	0,000	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2019

Dari tabel diatas cara pengukurannya yaitu dengan cara mengitung korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan pada kuisioner dengan skor total kuisioner. Nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang senilai 0,312. Artinya semua item dalam kuisioner pada penelitian ini dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian yang akan dilakukan.

b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah kesesuaian alat ukur dengan yang diukur, sehingga alat ukur tersebut dapat diandalkan dan dipercaya.¹³ Pada penelitian ini pengukuran reliabilitas kuesioner dengan menggunakan Cronbach's alpha suatu variabel dinyatakan reliabel jika Cronbach's alpha lebih besar atau sama dengan 0,6.¹⁴ Cara pengukurannya adalah

¹³ M Burhan Bungin. *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group. 2018

¹⁴ Danang Sunyoto, Op.Cit . Hlm 69

dengan memasukkan seluruh item pertanyaan yang telah valid dimasukan dan diukur koefisien Apha Cronbach. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS 19 dalam menghitung reliabilitas instrumen ini dengan langkah-langka sebagai berikut: Memasukkan data > Analyze > Scale > Reability Analysis > masukkan score jawaban ke item > OK. Maka hasilnya akan tampil sebagai berikut:

Tabel 3.5
Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Apha Cronbach	Keterangan
X1	0,750	Reliabel
X2	0,838	Reliabel
X3	0,816	Reliabel
X4	0,852	Reliabel
X5	0,729	Reliabel
Y	0,932	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2019.

Berdasarkan tabel diatas dapat diatas, dari uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien Apha Cronbach lebih besar dari 0,6. Sehingga semua variabel baik pengaruh kualitas pelayanan (Tangibility, Empathy, Reability, Responsiveness, dan Assurance) dan Kepuasan Masyarakat dapat dikatakan instrumen yang digunakan keenam variabel tersebut sudah reliabel. Dari kedua uji diatas,

persyaratan dalam kuisisioner telah terpenuhi, yaitu kuisisioner telah valid dan reliabel. Sehingga kuisisioner telah layak dan relevan sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.



BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, memberikan kewenangan kepada Daerah Kota/Kabupaten untuk mengurus dan memajukan daerahnya sendiri. Hal ini diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dengan adanya Otonomi Daerah tentunya diharapkan Pemerintah Daerah mampu meningkatkan daya saing melalui prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dalam pembangunan, meningkatkan daya guna, potensi dan keanekaragaman sumber daya daerah.

Dalam pelayanan dan mekanisme Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini telah diberlakukan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Menindaklanjuti Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota,

Pemerintah Kabupaten Jombang menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Jombang, Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Jombang serta Peraturan Bupati Jombang Nomor 19 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang, yang menyatakan bahwa tugas pokok Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah membantu Bupati dalam menyelenggarakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Jombang di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Agar berbagai program dan kegiatan yang akan dilaksanakan dimasa yang akan datang dapat berhasil dengan baik, maka harus disusun dalam suatu perencanaan yang matang. Perencanaan yang disusun tentunya harus mempertimbangkan keadaan yang ada dan memprediksikan keadaan yang akan datang dengan berbagai dukungan dan hambatan yang mungkin timbul.

4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

4.2.1 Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Visi merupakan gambaran, cita-cita, kondisi ideal yang diharapkan, serta pencerminan komitmen masa depan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang akan dipilih dan diwujudkan pada periode 5 tahunan. Cita-cita masa depan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang akan melakukan usaha tersebut. Rumusan visi ini pada dasarnya memiliki tujuan :

- a. Mencerminkan apa yang ingin dan akan dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang;
- b. Memberikan arah dan fokus strategi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang;
- c. Menimbulkan komitmen bagi seluruh jajaran aparatur dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang;
- d. Agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki orientasi masa depan;
- e. Menjadi perekat dan menyatukan berbagai gagasan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang;
- f. Menjamin kesinambungan kepemimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Berdasarkan pengertian visi tersebut, Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menetapkan visi sebagai berikut :

“MENUJU JOMBANG TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN”

Adapun maksud dari Visi tersebut dijelaskan sebagai berikut :

Pada hakekatnya upaya Tertib Administrasi Kependudukan, bukan sekadar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya harus tersistem dan konkrit. Artinya mudah difahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa penting (vital event) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki insentif/benefit bagi si pemegang dokumen atau penduduk. Upaya tersebut, merupakan tugas negara atau pemerintah sebagai pelayan publik, dan menjadi urusan wajib.

4. 2.2 Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Misi merupakan maksud khas atau unik dan mendasar yang membedakan sebuah instansi dengan instansi lain serta mengidentifikasi ruang lingkup program / kegiatan instansi, tindakan untuk mewujudkan visi instansi, artikulasi kemampuan instansi untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya.

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang akan menjadi pondasi penyusunan rencana strategis serta perwujudan komitmen untuk pencapaian visi. Dengan demikian, berdasarkan visi, tupoksi serta kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka ditetapkan misi sebagai arah, tujuan dan sasaran yang dicita-citakan selama lima tahun mendatang, sebagai berikut :

- a. Meningkatkan Kapasitas Kelembagaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Mengembangkan sistem pelayanan prima serta menumbuhkan kepedulian dan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

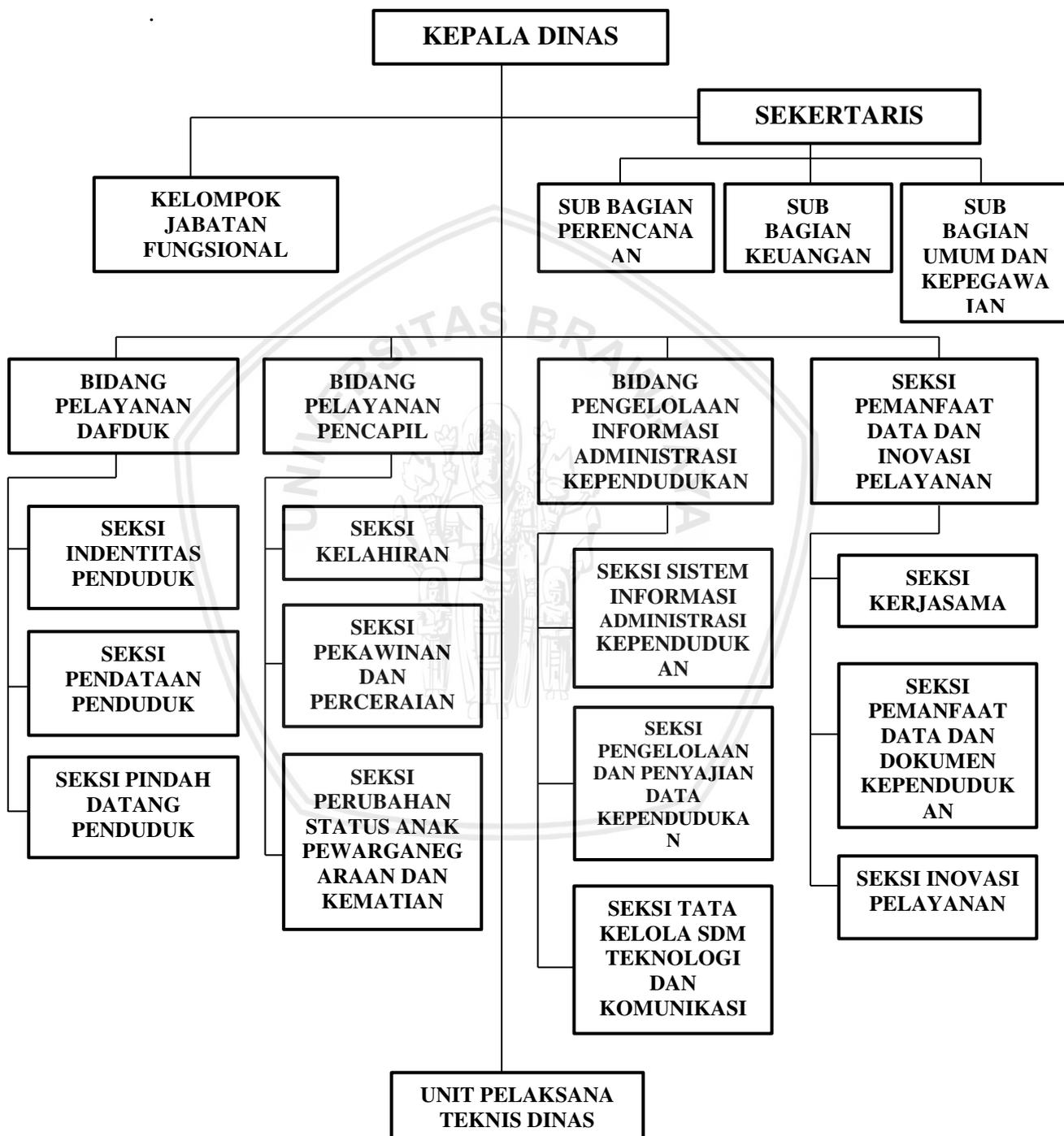
Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membantu Bupati dalam menyelenggarakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Jombang di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dalam melaksanakan tugas pokok, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang mempunyai fungsi :

1. Penyusunan pedoman pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi
2. kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Pengkoordinasian penyelenggaraan administrasi kependudukan yang terdiri dari
4. kegiatan penataan, penertiban dan penerbitan dokumen dan data
5. kependudukan;
6. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang pendaftaran penduduk
7. dan pencatatan sipil;
8. Pelaksanaan pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi
9. kependudukan;
10. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berkala kabupaten;
11. Pengkoordinasian pengawasan atas penyelenggaraan administrasi
12. kependudukan;
13. Penyusunan program dan kebijakan bidang administrasi kependudukan;
14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dan rumah tangga;

15. Pelaksanaan upaya-upaya peningkatan PAD;
16. Pemberian persetujuan pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu
17. yang diberikan oleh Undang-undang;
18. Pengesahan (legalisir) data kependudukan;
19. Pengesahan (legalisir) akte-akte catatan sipil.



4.4 Struktur Organisasi



BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Responden

Peneliti akan menggambarkan responden yang didapatkan ketika menyebar kuesioner saat melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Penelitian ini dilaksanakan pada 100 responden yang datang untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Kategorisasi responden pada penelitian ini diantaranya adalah umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis kelamin.

Tabel 5.1
Responden Berdasarkan Usia

Umur	Frekuensi	Presentase
17-30	69	69%
30-45	16	16%
45-60	13	13%
>60	2	2%
TOTAL	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 100 responden, mayoritas adalah responden berumur 17-30 tahun yakni sebanyak 69 responden (69%). Sedangkan responden berusia 30-45 tahun sebanyak 16 responden (16%). Responden berusia 45-60 tahun sebanyak 13 responden (13%) dan responden yang berusia lebih dari 60 tahun sebanyak 2 responden (2%). Secara deskriptif bahwa responden terbanyak responden memiliki usia muda dan produktif.

Tabel 5.2**Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
Tidak sekolah	2	2%
SD	4	4%
SMP/Sederajat	6	6%
SMU/Sederajat	54	54%
Perguruan Tinggi	34	34%
TOTAL	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 100 responden, mayoritas adalah responden memiliki latar belakang pendidikan SMU/Sederajat yakni sebesar 54 responden (54%). Kemudian diikuti responden yang memiliki latar belakang pendidikan perguruan tinggi sebanyak 34 responden (34%). Lalu responden yang memiliki latar belakang pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 6 responden (6%). sedangkan responden yang memiliki tingkat pendidikan SD sebanyak 4 Responden (4%), dan responden latar belakang pendidikan tidak sekolah sebanyak 2 responden 2%). Secara deskriptif menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi.

Tabel 5.3**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
PNS	2	2%
Swasta	29	29%
Petani	8	8%
Pedagang	11	11%
Lain-Lain	50	50%
TOTAL	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019.

Mayoritas adalah responden memiliki latar belakang pekerjaan lain-lain yakni sebesar 50 responden (50%). Kemudian diikuti responden yang memiliki latar belakang pekerjaan swasta sebanyak 29 responden (29%). Lalu responden yang memiliki latar pekerjaan pedagang sebanyak 11 responden (11%). sedangkan responden yang memiliki latar belakang pekerjaan petani sebanyak 8 responden (8%), dan responde latar belakang pekerjaan PNS sebanyak 2 responden (2%).

Tabel 5.4
Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	37	37%
Perempuan	63	63%
TOTAL	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 100 responden, mayoritas adalah responden memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 63 responden (63%). Sedangkan sisanya adalah responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 responden (37%).

5.2 Gambaran Umum Variabel Penelitian

5.2.1 Deskripsi Tangibility

Tabel 5.5

Distribusi Jawaban Item Variabel Tangibility (Bukti Langsung)

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{1.1}	0	0	1	1,00	14	14,00	58	58,00	27	27,00	4,11
X _{1.2}	0	0	2	2,00	13	13,00	56	56,00	29	29,00	4,12
X _{1.3}	0	0	2	2,00	27	27,00	48	48,00	23	23,00	3,92
X _{1.4}	0	0	4	4,00	24	25,00	52	52,00	19	19,00	3,86
Tangibility (Bukti Langsung) X₁											4,00

Keterangan :

X_{1.1} : Gedung Duspendukcapil dalam kondisi yang masih layak

X_{1.2} : Duspendukcapil memiliki ruang tunggu yang nyaman

X_{1.3} : Merasa nyaman dengan media informasi mengenai mekanisme dan persyaratan yang diberikan

X_{1.4} : Merasa nyaman dengan media informasi untuk mendapatkan bantuan mengenai keluhan

Pada Tabel 5.5 *Tangibility* yang menunjukkan X_{1.1} yaitu memberikan keadaan gedung Duspendukcapil Kabupaten Jombang yang masih layak dari total menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden (27%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 58 responden (58%), dari total yang menjawab netral sebanyak 14 responden (14%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (1%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 4,11 menunjukkan bahwa rata-rata responden

menjawab setuju. Berikutnya $X_{1.2}$ yaitu Dispendukcapil memiliki ruang tunggu yang nyaman dari total menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden (29%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 56 responden (56%), dari total yang menjawab netral sebanyak 13 responden (14%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 4,12 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $X_{1.3}$ yaitu Merasa nyaman dengan media informasi mengenai mekanisme dan persyaratan yang diberikan dari total menjawab sangat setuju sebanyak 23 responden (23%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 48 responden (48%), dari total yang menjawab netral sebanyak 27 responden (27%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,92 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $X_{1.4}$ yaitu Merasa nyaman dengan media informasi untuk mendapatkan bantuan mengenai keluhan dari total menjawab sangat setuju sebanyak 19 responden (19%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 52 responden (52%), dari total yang menjawab netral sebanyak 25 responden (25%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden (4%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,86 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Sehingga dapat diketahui bahwa skor rata-rata tertinggi yaitu 4,12 adalah pertanyaan $X_{1.2}$ tentang Dispendukcapil memiliki ruang tunggu yang nyaman. Rata-rata total untuk keempat item pertanyaan yaitu 4,00 yang

dikategorikan responden menyatakan setuju bahwa pengaruh *tangibility* akan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

5.2.2 Deskripsi Empathy

Tabel 5.6
Distribusi Jawaban Item Variabel Empathy (Empati)

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
X _{2.1}	0	0	6	6,00	23	23,00	53	53,00	18	18,00	3,83
X _{2.2}	0	0	1	4,00	28	28,00	41	41,00	30	30,00	4,00
X _{2.3}	1	1,00	4	4,00	25	25,00	49	49,00	21	21,00	3,85
Empathy (Empati) X₂											3,89

Keterangan :

X_{2.1} : Pegawai Dispendukcapil memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan kesabaran

X_{2.2} : Pegawai Dispendukcapil memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial masyarakat

X_{2.3} : Pegawai Dispendukcapil bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan

Pada Tabel 5.6 *Empathy* yang menunjukkan X_{2.1} yaitu Pegawai Dispendukcapil memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan kesabaran total menjawab sangat setuju sebanyak 18 responden (18%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 53 responden (53%), dari total yang menjawab netral sebanyak 23 responden (23%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 6

responden (6%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,83 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $X_{2.2}$ yaitu Pegawai Dispendukcapil memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial masyarakat dari total menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden (30%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 41 responden (41%), dari total yang menjawab netral sebanyak 28 responden (28%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (1%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 4,00 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $X_{2.3}$ yaitu Pegawai Dispendukcapil bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan dari total menjawab sangat setuju sebanyak 21 responden (21%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 49 responden (49%), dari total yang menjawab netral sebanyak 25 responden (25%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden (4%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1%). Rata-rata skor sebesar 3,85 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Sehingga dapat diketahui bahwa skor rata-rata tertinggi yaitu 4,00 adalah pertanyaan $X_{2.2}$ tentang Pegawai Dispendukcapil memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial masyarakat. Rata-rata total untuk ketiga item pertanyaan yaitu 3,89 yang dikategorikan responden menyatakan setuju bahwa pengaruh *empathy* akan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

5.2.3 Deskripsi Reliability

Tabel 5.7

Distribusi Jawaban Item Variabel Reliability (Kehandalan)

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	F	%	F	%	f	%	
X _{3,1}	0	0	2	2,00	26	26,00	51	51,00	21	21,00	3,91
X _{3,2}	0	0	2	2,00	30	30,00	42	42,00	26	26,00	3,92
X _{3,3}	0	0	7	7,00	23	23,00	43	42,00	27	27,00	3,90
Reliability (Kehandalan) X₃											3,91

Keterangan:

X_{3,1} : Pegawai Dispendukcapil memberikan pelayanan tepat akurat sesuai dengan prosedur yang ada.

X_{3,2} : Pegawai Dispendukcapil memberikan pelayanan tidak berbelit-belit

X_{3,3} : Pegawai Dispendukcapil mampu bertindak secara cepat dalam menyelesaikan keluhan masyarakat

Pada Tabel 5.7 *Reliability* yang menunjukkan X_{3,1} yaitu Pegawai Dispendukcapil memberikan pelayanan tepat akurat sesuai dengan prosedur yang ada dari total menjawab sangat setuju sebanyak 21 responden (21%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 51 responden (51%), dari total yang menjawab netral sebanyak 26 responden (26%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,91 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya X_{3,2} yaitu Pegawai

Dispendukcapil memberikan pelayanan tidak berbelit-belit dari total menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden (26%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 42 responden (42%), dari total yang menjawab netral sebanyak 30 responden (30%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,92 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $X_{3.3}$ yaitu Pegawai Dispendukcapil mampu bertindak secara cepat dalam menyelesaikan keluhan masyarakat dari total menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden (27%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 43 responden (43%), dari total yang menjawab netral sebanyak 23 responden (23%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden (7%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,90 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Sehingga dapat diketahui bahwa skor rata-rata tertinggi yaitu 3,92 adalah pertanyaan $X_{3.2}$ tentang Pegawai Dispendukcapil memberikan pelayanan tidak berbelit-belit. Rata-rata total untuk ketiga item pertanyaan yaitu 3,91 yang dikategorikan responden menyatakan setuju bahwa pengaruh *reliability* akan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

5.2.4 Deskripsi Responsiveness

Tabel 5.8

Distribusi Jawaban Item Variabel Responsiveness (Ketanggapan)

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{4.1}	0	0	7	7,00	28	28,00	42	40,00	23	23,00	3,81
X _{4.2}	0	0	2	2,00	27	27,00	54	53,00	17	17,00	3,86
Responsiveness (Ketanggapan) X₄											3,84

Keterangan:

X_{3.1} : Pegawai dispendukcapil menyelesaikan perkerjaan pelayanan dengan tepat waktu.

X_{3.2} : Pegawai Dispendukcapil tanggap ketika saya membutuhkan bantuan

Pada Tabel 5.8 *Responsiveness* yang menunjukkan X_{4.1} yaitu Pegawai dispendukcapil menyelesaikan perkerjaan pelayanan dengan tepat waktu dari total menjawab sangat setuju sebanyak 23 responden (23%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 42 responden (42%), dari total yang menjawab netral sebanyak 28 responden (28%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden (7%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (nol%). Rata-rata skor sebesar 3,81 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya X_{4.2} yaitu Pegawai Dispendukcapil tanggap ketika saya membutuhkan bantuan dari total menjawab sangat setuju sebanyak 17 responden (17%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 54 responden (54%), dari total yang menjawab netral sebanyak 27 responden (27%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%) dan dari total yang menjawab

sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,86 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Sehingga dapat diketahui bahwa skor rata-rata tertinggi yaitu 3,86 adalah pertanyaan X_{4.2} tentang Pegawai Dispendukcapil tanggap ketika saya membutuhkan bantuan. Rata-rata total untuk kedua item pertanyaan yaitu 3,84 yang dikategorikan responden menyatakan setuju bahwa pengaruh *responsiveness* akan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

5.2.5 Deskripsi Assurance

Tabel 5.9
Distribusi Jawaban Item Variabel Assurance (Jaminan)

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
X _{5.1}	0	0	1	1,00	26	26,00	53	53,00	20	20,00	3,92
X _{5.2}	0	0	2	4,00	28	28,00	49	49,00	21	21,00	3,89
X _{5.3}	0	0	9	9,00	23	23,00	48	47,00	20	20,00	3,79
Assurance (Jaminan) X₅											3,87

Keterangan:

X_{3.1} : Pegawai Dispendukcapil mempunyai wawasan yang luas sehingga memberikan jawaban yang jelas mengenai mekanisme pelayanan.

X_{3.2} : Pegawai Dispendukcapil mampu menanamkan kepercayaan terhadap masyarakat

X_{3.3} : Pegawai Dispendukcapil dengan jelas memberikan jawaban mengenai tarif pelayanan.

Pada Tabel 5.9 *Assurance* yang menunjukkan X_{5.1} yaitu Pegawai Dispendukcapil mempunyai wawasan yang luas sehingga memberikan jawaban

yang jelas mengenai mekanisme pelayanan dari total menjawab sangat setuju sebanyak 20 responden (20%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 53 responden (53%), dari total yang menjawab netral sebanyak 26 responden (26%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (1%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,92 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $X_{5.2}$ yaitu Pegawai Dikendukcapil mampu menanamkan kepercayaan terhadap masyarakat dari total menjawab sangat setuju sebanyak 21 responden (21%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 49 responden (49%), dari total yang menjawab netral sebanyak 28 responden (28%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,89 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $X_{5.3}$ yaitu Pegawai Dikendukcapil dengan jelas memberikan jawaban mengenai tarif pelayanan dari total menjawab sangat setuju sebanyak 20 responden (28%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 48 responden (48%), dari total yang menjawab netral sebanyak 23 responden (23%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 9 responden (9%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,79 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Sehingga dapat diketahui bahwa skor rata-rata tertinggi yaitu 3,92 adalah pertanyaan $X_{5.1}$ tentang Pegawai Dikendukcapil mempunyai wawasan yang luas sehingga memberikan jawaban yang jelas mengenai mekanisme pelayanan. Rata-rata total untuk ketiga item

pertanyaan yaitu 3,87 yang dikategorikan responden menyatakan setuju bahwa pengaruh *assurance* akan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

5.2.6 Deskripsi Kepuasan Masyarakat

Tabel 5.10
Distribusi Jawaban Item Variabel Kepuasan Masyarakat

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
Y _{1.1}	0	0	4	4,00	28	28,00	56	56,00	12	12,00	3,76
Y _{1.2}	0	0	4	4,00	24	24,00	46	46,00	26	26,00	3,94
Y _{2.1}	0	0	4	4,00	24	24,00	55	55,00	17	17,00	3,85
Y _{2.2}	0	0	1	1,00	24	24,00	51	51,00	24	24,00	3,98
Y _{2.3}	0	0	6	6,00	30	30,00	44	44,00	20	20,00	3,78
Y _{3.1}	0	0	2	2,00	31	31,00	49	49,00	18	18,00	3,83
Y _{3.2}	0	0	2	2,00	27	27,00	54	54,00	17	17,00	3,86
Y _{4.1}	1	1,00	2	2,00	20	20,00	56	56,00	21	21,00	3,94
Y _{4.2}	1	1,00	3	4,00	21	21,00	58	58,00	17	17,00	3,87
Kepuasan Masyarakat Y											3,87

Keterangan:

Y_{1.1} : Saya Puas dengan jaminan yang diberikan Dispendukcapil

Y_{1.2} : Saya Puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Dispendukcapil

Y_{2.1} : Saya puas dengan kemampuan berkomunikasi pegawai Dispendukcapil

Y_{2.2} : Saya puas dengan kejelasan informasi yang disampaikan Dispendukcapil

Y_{2.3} : Saya puas dengan sikap pegawai yang akrab dan bersahabat

Y_{3.1} : Saya puas dengan sikap pegawai Dispendukcapil dalam menghadapi keluhan

Y_{3.2} : Saya puas dengan cara pegawai Dispendukcapil dalam menyelesaikan keluhan

Y_{4.1} : Saya Puas dengan tanggapan pegawai Dispendukcapil dalam memecahkan masalah yang dialami

Y_{4.2} : Saya Puas dengan solusi yang diberikan pegawai Dispendukcapil terhadap masalah yang dialami

Pada Tabel 5.9 Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan Y_{1.1} yaitu Saya Puas dengan jaminan yang diberikan Dispendukcapil dari total menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden (12%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 56 responden (56%), dari total yang menjawab netral sebanyak 28 responden (28%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden (4%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,76 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya Y_{1.2} yaitu Saya Puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Dispendukcapil dari total menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden (26%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 46 responden (46%), dari total yang menjawab netral sebanyak 24 responden (24%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden (4%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,94 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya Y_{2.1} yaitu Saya puas dengan kemampuan berkomunikasi pegawai Dispendukcapil dari total menjawab sangat setuju sebanyak 17 responden (17%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 55 responden (55%), dari total yang menjawab netral sebanyak 24 responden (24%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden (4%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden

(0%). Rata-rata skor sebesar 3,85 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $Y_{2.2}$ yaitu Saya puas dengan kejelasan informasi yang disampaikan Dispendukcapil dari total menjawab sangat setuju sebanyak 24 responden (24%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 51 responden (51%), dari total yang menjawab netral sebanyak 24 responden (24%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (1%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,98 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $Y_{2.3}$ yaitu Saya puas dengan sikap pegawai yang akrab dan bersahabat dari total menjawab sangat setuju sebanyak 20 responden (20%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 44 responden (44%), dari total yang menjawab netral sebanyak 30 responden (30%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 responden (6%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,78 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $Y_{3.1}$ yaitu Saya puas dengan sikap pegawai Dispendukcapil dalam menghadapi keluhan dari total menjawab sangat setuju sebanyak 18 responden (18%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 49 responden (49%), dari total yang menjawab netral sebanyak 31 responden (31%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,83 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya $Y_{3.2}$ yaitu Saya puas dengan cara pegawai Dispendukcapil dalam menyelesaikan keluhan dari total menjawab sangat setuju sebanyak 17 responden

(17%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 54 responden (54%), dari total yang menjawab netral sebanyak 27 responden (27%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak nol responden (0%). Rata-rata skor sebesar 3,86 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya Y_{4.1} yaitu Saya Puas dengan tanggapan pegawai Dispendukcapil dalam memecahkan masalah yang dialami dari total menjawab sangat setuju sebanyak 21 responden (21%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 56 responden (56%), dari total yang menjawab netral sebanyak 20 responden (20%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1%). Rata-rata skor sebesar 3,94 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Berikutnya Y_{4.2} yaitu Saya Puas dengan solusi yang diberikan pegawai Dispendukcapil terhadap masalah yang dialami dari total menjawab sangat setuju sebanyak 17 responden (17%), dari total yang menjawab setuju sebanyak 58 responden (58%), dari total yang menjawab netral sebanyak 21 responden (21%), dari total yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden (3%) dan dari total yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1%). Rata-rata skor sebesar 3,87 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Sehingga dapat diketahui bahwa skor rata-rata tertinggi yaitu 3,98 adalah pertanyaan Y_{2.2} tentang Saya puas dengan kejelasan informasi yang disampaikan Dispendukcapil. Rata-rata total untuk kesembilan item pertanyaan yaitu 3,87 yang dikategorikan responden menyatakan setuju akan

kepuasaan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

5.3 Uji Asumsi Klasik

5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang telah terdistribusi normal dan mampu mewakili populasi. Hipotesis yang digunakan pada pengujian normalitas adalah:

H_0 : Sebaran data berdistribusi normal

H_1 : Sebaran data tidak terdistribusi normal

Untuk pengujian asumsi normalitas digunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengujian yang digunakan adalah tolak H_0 jika nilai Signifikansi $< 0,05$ dan sebaliknya H_0 diterima jika nilai signifikansi $> 0,05$

Tabel 5.11

Uji Normalitas

Statistik Uji Kolmogorov-Smirnov	Signifikansi	Keterangan
0,766	0,600	Menyebar normal

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa hasil uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh signifikansi sebesar 0,600 dimana nilai yang diperoleh lebih besar dari

0,05. Maka dapat diputuskan H_0 diterima, sehingga data penelitian yang didapat menyebar normal dan uji asumsi normalitas telah terpenuhi.

5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier atau mendekati sempurna antar variabel independent dalam model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah ada tidaknya Multikolinieritas dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIP). Apabila nilai $VIP > 5$, maka variabel tersebut mempunyai persoalan Multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

TABEL 5.12

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Independent	VIF
<i>Tangibility</i>	1,719
<i>Empathy</i>	1,613
<i>Reliability</i>	1,757
<i>Responsiveness</i>	1,904
<i>Assurance</i>	1,729

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2019.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF untuk *Tangibility* sebesar 1,719, nilai VIP untuk *Empathy* sebesar 1,613, nilai VIP untuk *Reliability* sebesar 1,757, nilai VIP *Responsiveness* sebesar 1,904, dan nilai *Assurance* sebesar 1,729.

Dikarenakan nilai VIP kurang dari 5, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan adanya masalah pada multikolinieritas (asumsi multikolinieritas terpenuhi).

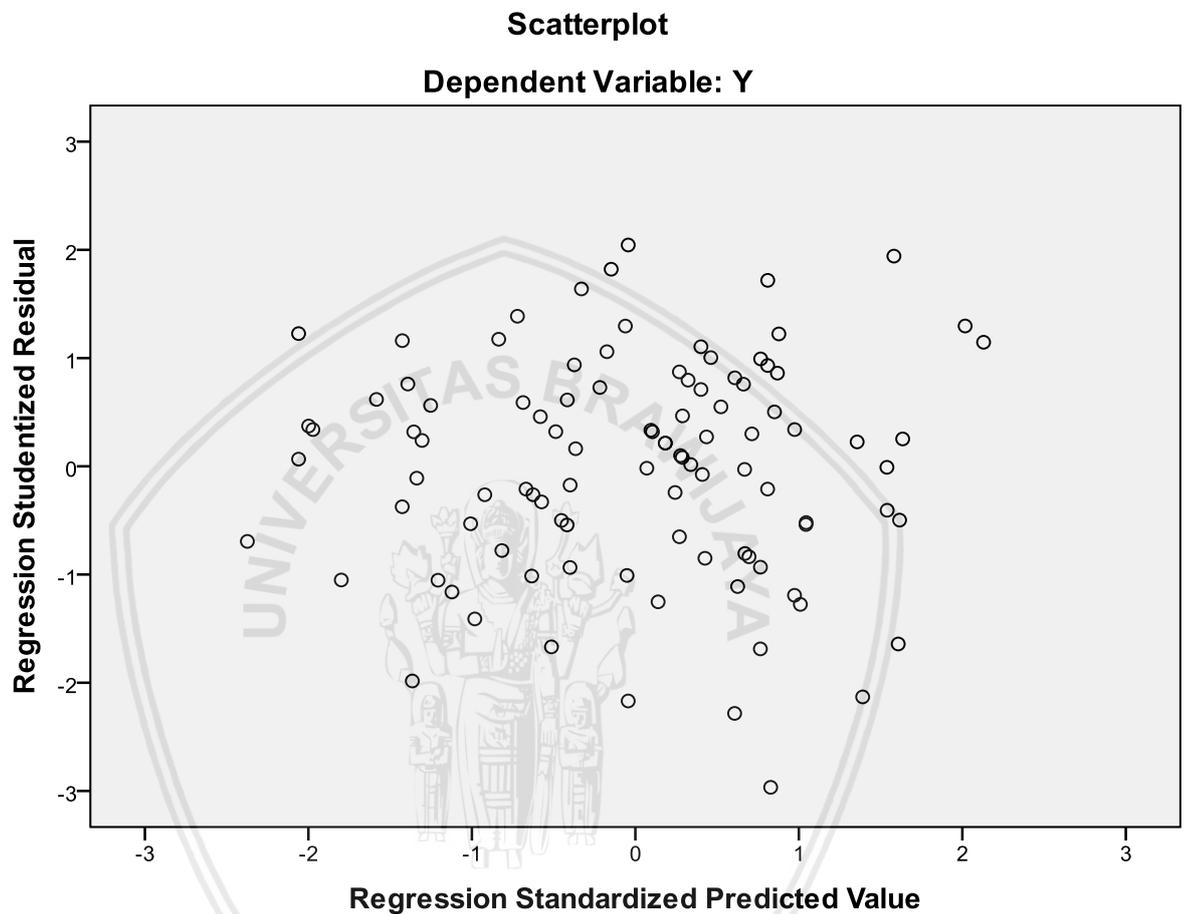
5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah tidak boleh terjadi korelasi antara variabel pengganggu atau variabel sisa dengan masing-masing variabel independen. Untuk menentukan apakah pada suatu model penelitian terjadi *Heteroskedastisitas* dapat dilakukan uji dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat dengan variabel bebas. Dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi *heteroskedastisitas*.
2. bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

Gambar 5.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer Diolah 2019

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebari atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

5.4 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda

5.4.1 Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah variabel *Tangibility* (X1), *Empathy* (X2), *Reliability* (X3), *Responsiveness* (X4) dan *Assurance* (X5). Untuk variabel terikat/dependen dalam penelitian ini adalah variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows*. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 5.13

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,505	2,276		3,297	,001
	X1	,382	,165	,191	2,316	,023
	X2	,885	,175	,404	5,062	,000
	X3	,353	,174	,169	2,028	,045
	X4	,208	,262	,069	,792	,430
	X5	,441	,191	,191	2,313	,023

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk persamaan regresinya adalah sebagai berikut.

$$Y = 7,505 + 0,382X_1 + 0,885X_2 + 0,353X_3 + 0,208X_4 + 0,441X_5$$

Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut

- a. Koefisien regresi variabel *Tangibility* (X_1) sebesar 0,382 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel *Tangibility* (X_1) dan kepuasan masyarakat (Y) memiliki hubungan yang searah. Artinya, apabila variabel *Tangibility* baik maka akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat
- b. Koefisien regresi variabel *Empathy* (X_2) 0,885 sebesar memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel *Empathy* (X_2) dan kepuasan masyarakat (Y) memiliki hubungan yang searah. Artinya, apabila variabel *Empathy* baik maka akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat
- c. Koefisien regresi variabel *Reliability* (X_3) sebesar 0,353 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (X_3) dan kepuasan masyarakat (Y) memiliki hubungan yang searah. Artinya, apabila variabel *Reliability* baik maka akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat
- d. Koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X_4) sebesar 0,208 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* (X_4) dan kepuasan masyarakat (Y) memiliki hubungan yang searah. Artinya, apabila variabel *Responsiveness* baik maka akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat
- e. Koefisien regresi variabel *Assurance* (X_5) sebesar 0,441 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (X_5) dan kepuasan

masyarakat (Y) memiliki hubungan yang searah. Artinya, apabila variabel *Assurance* baik maka akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat

5.4.2 Uji r

Koefisien determinasi (R^2) adalah suatu nilai yang menunjukkan bahwa presentase dari variasi keragaman total Y atau variasi Y yang dapat diterangkan oleh variasi X. Hasil analisis determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.14
Hasil Analisa Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,793 ^a	,628	,609	2,675
a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X1, X4				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh adalah 0,628 (62,8%). Artinya presentase pengaruh variabel independen, yaitu Tangibility (X_1), Empathy (X_2), Reliability (X_3), Responsiveness (X_4) dan Assurance (X_5) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat adalah 62,8% sedangkan 37,2% lainnya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

5.5 Uji Hipotesis

5.5.1 Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas yaitu *Tangibility* (X_1), *Empathy* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) secara simultan (bersama-sama) atas suatu variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) digunakan uji F. Hasil dari pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan *SPSS* sebagai berikut:

Tabel 5.15
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1136,940	5	227,388	31,786	,000 ^a
	Residual	672,450	94	7,154		
	Total	1809,390	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X1, X4

b. Dependent Variable: Y1

sumber : *Data Primer Diolah, 2019.*

Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan pada tabel diatas didapatkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 31,786 dan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} 2,70. Sehingga didapatkan hasil yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan (*Tangibility*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*) terhadap

Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang adalah signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan (*Tangibility*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

5.5.2 Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel independen (*Tangibility*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*) secara individu dalam menerangkan variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan SPSS dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.16
Hasil Uji Parsial

Variabel	t	Sig.
<i>Tangibility</i>	2,316	,023
<i>Empathy</i>	5,062	,000
<i>Reliability</i>	2,028	,045
<i>Responsiveness</i>	0,792	,430
<i>Assurance</i>	2,313	,023

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial pada tabel diatas didapatkan bahwa pada variabel *Tangibility* (X_1) nilai t_{hitung} sebesar 2,316, jika

dibandingkan dengan nilai t_{tabel} diketahui nilainya 1,66071. Hasilnya ini menunjukkan pengaruh *Tangibility* terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan ($t_{hitung} > t_{tabel}$), **artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *tangibility* dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.** Pada variabel *Empathy* (X_2) nilai t_{hitung} sebesar 5,062 yang $> t_{tabel}$ yang artinya **terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *emphaty* dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.** Pada variabel Reliability (X_3) nilai t_{hitung} sebesar 2,028 yang $> t_{tabel}$ yang artinya **terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *reliability* dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.** Pada variabel Responsiveness (X_4) nilai t_{hitung} sebesar $0,792 < t_{tabel}$ yang artinya **tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *reliability* dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.** Pada variabel Assurance (X_5) nilai t_{hitung} sebesar 2,313 yang $> t_{tabel}$ yang artinya **terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara *reliability* dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.**

5.6 Pembahasan

5.6.1 Pengaruh Tangibility terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Variabel *Tangibility* (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,382. Dengan menggunakan bantuan software SPSS, didapatkan statistik nilai t_{hitung} sebesar 2,316 yang $>$ nilai t_{tabel} sebesar 1,66071. Hasil tersebut menjelaskan bahwa *Tangibility* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto bahwa bukti fisik (*tangibility*) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat atas pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok.¹ Masyarakat yang mendapatkan pelayanan E-KTP di Kota Depok secara jelas dapat merasakan manfaat dari bukti fisik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Depok, baik itu berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia di masing-masing tempat pelayanan e-KTP, teknologi pelayanan yang digunakan dalam pembuatan e-KTP seperti proses pengambilan foto, perekaman tanda tangan dan perekaman seluruh sidik jari, serta penampilan petugas dalam memberikan pelayanan e-KTP.

¹ Rezha, Fahmi, Rochmah dan Siswidiyanto, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)", Jurnal Administrasi, Vol.1 No. 5 Tahun 2013

Kualitas fisik memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dikarenakan masyarakat yang datang akan melihat dahulu keadaan dinas pada waktu akan mengurus dokumen administrasi kependudukan. Apabila keadaan Dinas yang nyaman, bersih dan memiliki media informasi yang jelas maka masyarakat akan merasa dilayani dengan baik. Namun sebaliknya apabila keadaan gedung yang tidak layak, ruang tunggu yang tidak nyaman dan tidak ada kejelasan dalam ketersediaan media informasi maka masyarakat akan memberikan kesan buruk dan tidak puas. Masyarakat yang datang ke Dinas akan beranggapan pelayanan dinas baik jika dinas memberikan fasilitas fisik yang memadai seperti kursi yang nyaman, ruang tunggu yang bersih, ruangan ber-AC, televisi dan lain-lain. Masyarakat akan lebih puas apabila media informasi yang diberikan seperti media informasi untuk mekanisme dan persyaratan bisa dengan mudah masyarakat akses.

5.6.2 Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Variabel *Empathy* (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,885. Dengan menggunakan bantuan *software SPSS*, didapatkan statistik nilai t_{hitung} sebesar 5,062 yang $>$ nilai t_{tabel} sebesar 1,66071. Hasil tersebut menjelaskan bahwa *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novinati, Mindarti, dan Hermintatik menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.² Suatu perpustakaan memiliki *empathy* yang tinggi menunjukkan bahwa petugas sudah baik dalam pemberian pelayanan yaitu petugas memberikan informasi yang dapat dimengerti oleh pemustaka dan petugas juga memberikan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka didalam perpustakaan, serta Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang juga menyediakan sarana mempermudah pemustaka untuk melakukan komunikasi melalui website.³ Penelitian ini juga sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto bahwa empati (*empathy*) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat atas pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok.⁴ Pelayanan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang terhadap pelayanan.

Pada setiap pelayanan yang ada pegawai harus memiliki sikap sopan santun terhadap masyarakat yang akan datang ke dinas. Sikap yang mengayomi masyarakat sangat perlu diperhatikan karena pegawai akan dianggap memahami akan kebutuhan masyarakat. Pegawai memberikan perhatian yang tulus dan peduli dengan keluhan yang disampaikan masyarakat. Dengan sikap pegawai yang baik

² Novianti, Mindarti, dan Hermintatik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka(studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)". Jurnal Administrasi. Vol. 3 No. 5 Tahun 2015

³ Ibid, Hlm 793.

⁴ Fahmi Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)". Jurnal Administrasi. Vol.1 No. 5 Tahun 2013

dalam memberikan pelayanan akan memberikan rasa dihormati dan diperhatikan sehingga masyarakat akan merasa puas. Namun apabila pegawai memiliki sikap yang tidak baik seperti menggunakan kata-kata yang tidak sopan, menggunakan nada tinggi dalam berkomunikasi, tidak menjelaskan dengan sopan pada saat masyarakat yang ingin menanyakan keluhan dan membedakan status masyarakat akan mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas.

5.6.3 Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Variabel *reliability* (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,353. Dengan menggunakan bantuan *software SPSS*, didapatkan statistik nilai t_{hitung} sebesar 2,028 yang $>$ nilai t_{tabel} sebesar 1,66071. Hasil tersebut menjelaskan bahwa *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prianggono dan Manupputy bahwa kehandalan (*Reability*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan surat tanda nomor kendaraan di Samsat Balikpapan.⁵ Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat dan tidak berbelit-belit serta perubahan tata layanan mempengaruhi kualitas pelayanan samsat balikpapan terhadap kepuasan wajib pajak.

⁵ Jarot Rianggono dan Manupputy, "Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Samsat Balikpapan", Jurnal Makna, Vol. No. 2 Tahun 2011

Kehandalan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat yang datang ke dinas tentu menginginkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ada. Kemampuan pegawai dalam memberikan proses menyelesaikan dokumen administrasi dan proses dalam pelayanan terhadap keluhan masyarakat akan menumbuhkan rasa percaya yang tinggi terhadap kemampuan yang dimiliki pegawai. Masyarakat juga menginginkan alur pelayanan yang mudah, tidak berbelit-belit dan tidak terkesan mempersulit masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam mengurus administrasi kependudukan.

5.6.4 Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Variabel *responsiveness* (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,208. Dengan menggunakan bantuan *software SPSS*, didapatkan statistik nilai t_{hitung} sebesar 0,792 yang $<$ nilai t_{tabel} sebesar 1,66071. Hasil tersebut menjelaskan bahwa *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi menyatakan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung.⁶ Pada penelitian ini daya tanggap (*responsiveness*). berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para

⁶ Yessy Gustieka Pratiwi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung", Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara, 2018.

tenaga pelayanan kesehatan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa atau layanan akan diberikan dan kemudian memberikan jasa atau layanan secara cepat ternyata bukanlah hal yang paling utama menjadi perhatian pasien di Puskesmas Sering. Hal ini diindikasikan dengan kemampuan pegawai puskesmas untuk memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan. Kemampuan dokter maupun perawat puskesmas Sering untuk melakukan pelayanan dengan cepat, tanggap, sikap dan kinerja dokter maupun perawat puskesmas Sering sudah baik dalam memberikan pelayanan.⁷ Namun, hasil ini tidak konsisten dengan yang dilakukan oleh Tamara, Mananeke, dan Kajo menyatakan bahwa responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kawangkon Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan.⁸ Daya tanggap merupakan keinginan Pemerintah Kawangkoan Bawah untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan pemerintah dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan maka permasalahan yang dihadapi akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap, maka akan memengaruhi kepuasan Masyarakat.⁹

⁷ Ibid, hlm 84.

⁸ Tamara, Mananeke, dan Kajo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bahwa Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan", Jurnal EMBA, Vol.6 No. 4.

⁹ Ibid, hal 3531.

Responsiveness (daya tanggap) tidak cukup membuktikan bahwa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Menurut peneliti, masyarakat tidak terlalu memperhatikan ketanggapan dalam kepuasan masyarakat dikarenakan masyarakat merasa pegawai tanggap dan bertindak cepat terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat. Kejelasan informasi yang didapatkan seperti masyarakat yang memiliki kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan akan langsung diarahkan ke loket-loket yang menangani dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Sejak awal masyarakat yang datang petugas akan dengan cepat menanyakan kebutuhan masyarakat yang datang, sehingga apapun yang masyarakat perlukan akan dengan cepat diatasi keluhannya. Perbaikan sistem yang telah dilakukan oleh dinas membuat pegawai cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dalam pelayanan. Masyarakat lebih mengutamakan pelayanan dalam percepatan pembuatan dokumen kependudukan sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Sehingga masyarakat tidak terlalu memperdulikan daya tanggap saat menerima pelayanan.

Selain itu, variabel-variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pelayanan publik yaitu pertama faktor transparansi. Transparansi dalam memberikan informasi yang tepat, cepat dan jujur merupakan hal yang sangat penting. Masyarakat yang ingin melakukan penerbitan tau mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang membutuhkan ketersediaan informasi tentang kepengurusan administrasi kependudukan serta segala hal yang berhubungan dengan kinerja yang dilakukan oleh pegawai dinas. segala sesuatu yang pegawai telah

lakukan harus transparan kepada masyarakat. Karena masyarakatlah yang menilai segala bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Keamanan juga variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Keamanan yang dimaksud yaitu keamanan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Segala data yang masyarakat berikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus dengan aman disimpan dengan baik, sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan merasa data yang berikan tidak akan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, data kependudukan yang diberikan masyarakat tidak akan double dan memiliki kemiripan satu sama lain.

5.6.5 Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Variabel *assurance* (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,441. Dengan menggunakan bantuan *software SPSS*, didapatkan statistik nilai t_{hitung} sebesar 2,313 yang $>$ nilai t_{tabel} sebesar 1,66071. Hasil tersebut menjelaskan bahwa *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novinati, Mindarti, dan Hermintatik menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum dan Arsip

Kota Malang.¹⁰ Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dalam segi keamanan, kesopanan petugas, dan kemampuan petugas. Petugas dalam pemberian pelayanan sudah bersikap sopan dan petugas juga telah memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pemustaka seputar informasi yang dibutuhkan, serta dalam segi keamanan menjamin semuanya aman. Sehingga hal tersebut dapat menciptakan kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh bahwa assurance secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat konsumen bisnis jasa transportasi Gojek.¹¹ Jaminan yang untuk mengukur konsumen bisnis jasa transportasi GO-JEK tidak memiliki pengaruh dengan kepuasan konsumen walaupun GO-JEK telah memberikan kenyamanan dalam melayani konsumen, pelayanan tersebut tidak begitu memberikan pengaruh dengan kepuasan, akan tetapi pihak GO-JEK harus tetap memberikan kenyamanan ketika berkendara.

Assurance (jaminan) memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena kemampuan pegawai yang memiliki wawasan yang luas tentang administrasi kependudukan sangat diperlukan untuk membantu masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan dan mekanisme cara mengurus administrasi kependudukan. Sehingga akan menumbuhkan rasa kepercayaan satu sama lain akan kinerja yang diberikan oleh pegawai dinas. Selain itu, masyarakat

¹⁰ Novianti, Mindarti, dan Hermintatik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka(studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)", Jurnal Administrasi, Vol. 3 No. 5 Tahun 2015

¹¹ Tri Ulfa Wardani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)", Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2017.

akan merasa mendapatkan jaminan rasa nyaman dan aman ketika masyarakat ingin datang ke dinas. Hal ini akan berdampak positif dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun apabila pegawai tidak memiliki wawasan yang luas akan berakibat tumbuhnya rasa tidak percaya satu sama lain antara masyarakat dengan pegawai sehingga masyarakat akan merasa pelayanan yang ada di dinas tidak memuaskan.

5.7 Pengaruh Variabel Bebas yang Paling Dominan

Berdasarkan pada hasil analisis, didapatkan bahwa variabel *emphaty* (X_2) memiliki koefisien *standardized beta* sebesar 0,885. Dimana koefisien tersebut merupakan koefisien *standardized beta* yang paling besar. Sehingga, dari pengujian ini dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* (X_2) merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *Tangibility* secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.
2. Variabel *Empathy* secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.
3. Variabel *Reliability* secara parsial terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.
4. Variabel *Responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.
5. Variabel *Assurance* secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.
6. Secara simultan, variabel Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Ketangapan, dan Jaminan terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

6.2 Saran

6.2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

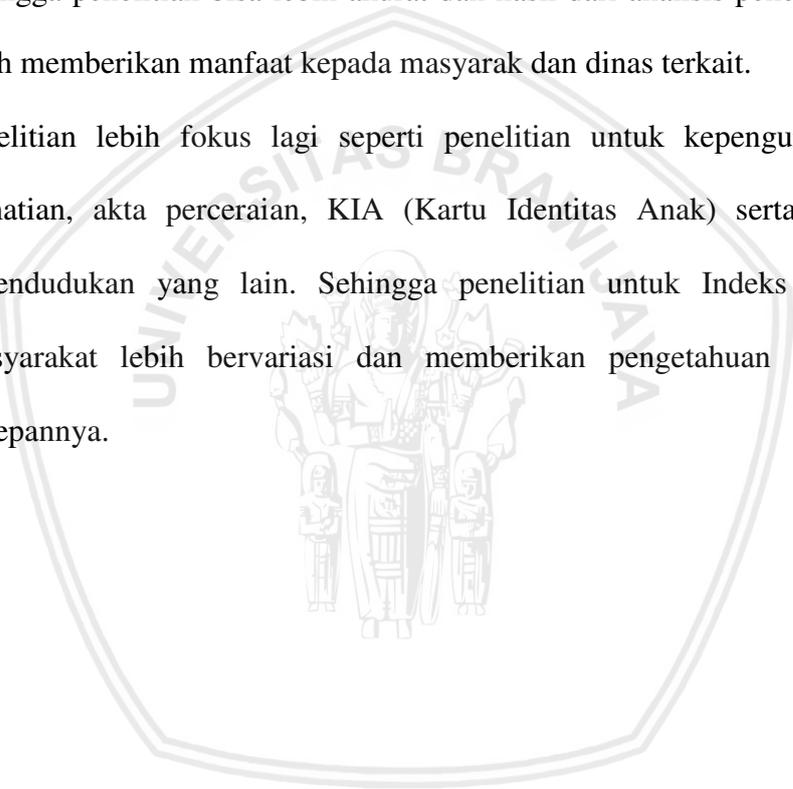
- a. Untuk meningkatkan aspek *tangibility* (bukti fisik) kondisi gedung dan ruang tunggu harus selalu jaga kebersihannya. Bahkan toilet untuk pengunjung sedianya harus di jaga kebersihan serta diberikan pengarum toilet sehingga masyarakat yang ingin ke toilet merasa nyaman. Ketersediaan tempat parkir juga perlu diperhatikan, karena dari pengamatan peneliti tempat parkir disediakan di luar komplek Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bahkan untuk parkir mobil sangat sempit. Untuk media informasi dan keluhan harus disediakan. Website Dispendukcapil harus diupdate setiap hari dan minimal diberikan informasi-informasi tentang mekanisme dan persyaratan tentang kepengurusan administrasi kependudukan. Dari pengamatan peneliti website Dispendukcapil sama sekali tidak memuat berbagai informasi tentang kegiatan maupun mekanisme yang berhubungan dengan kinerja pegawai dan informasi administrasi kependudukan.
- b. Untuk aspek *empathy* (empati), sopan santun pegawai di loket-loket harus diperbaiki. Sedianya pegawai lebih bersabar menghadapi masyarakat yang tidak mengetahui mekanisme kepengurusan administrasi kependudukan. Pegawai lebih memberikan perhatian yang lebih dan bersikap lebih humanis terhadap masyarakat. Bahkan nada bicara harus dijaga agar masyarakat yang diberikan pelayanan bisa merasa nyaman.

- c. Untuk aspek *reliability* (keandalan), ketepatan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang sudah ada. Bahkan kecepatan dalam menyelesaikan dokumen kependudukan harus sesuai dengan prosedur yang sudah ada. Ketelitian pegawai dalam membuat dokumen harus ditingkatkan, agar dokumen yang akan diterbitkan sesuai dengan data identitas masyarakat. Dalam menghadapi keluhan masyarakat pegawai harus secara cepat dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Sikap profesionalis harus ditanamkan kepada seluruh pegawai di lingkungan Dispenducapil Kabupaten Jombang.
- d. Untuk aspek *Responsiviness* (Ketanggapan) masyarakat yang membutuhkan bantuan pegawai harus cepat tanggap dalam memberikan bantuan. Apapun yang dibutuhkan solusi dan kecepatan memberikan respon terhadap kesulitan yang dihadapi masyarakat harus segera diproses.
- e. Untuk aspek *Assurance* (jaminan), pegawai harus lebih meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang kepengurusan administrasi kependudukan. Sehingga masyarakat yang bertanya mendapatkan jawaban yang jelas mengenai pelayanan yang ada di Dispenducapil. Jaminan rasa aman dan saling percaya harus ditanamkan agar masyarakat merasa nyaman dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan.
- f. Untuk meningkatkan pelayanan, semua pegawai Dispenducapil harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga kepuasan masyarakat bisa tercapai. Sehingga target pendataan kependudukan segera

tercapai dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib dalam mengurus pendataan administrasi kependudukan.

6.2.2 Penelitian Yang Akan Datang

- a. Diharapkan yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak lagi sehingga penelitian bisa lebih akurat dan hasil dari analisis penelitian yang lebih memberikan manfaat kepada masyarakat dan dinas terkait.
- b. Penelitian lebih fokus lagi seperti penelitian untuk kepengurusan akta kematian, akta perceraian, KIA (Kartu Identitas Anak) serta dokumen kependudukan yang lain. Sehingga penelitian untuk Indeks Kepuasan Masyarakat lebih bervariasi dan memberikan pengetahuan yang baru kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Anggraini, Abidin. 2013. *Reinventing Government Demokrasi dan reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Bungin, M Burhan. 2008. *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Hardiansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal 26
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajaemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Linjan.Poltak.dkk. 2012. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siregar, Sofyan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: PT Fajar Inter Pratama Mandiri
- Suharsini, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktik. Edisi revisi*. Jakarta: Rineika Cipta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis R3legresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS.
- Suryokusumo, Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*, Penerbit Sinergi Publishing. Yogyakarta.
- Tjandra, W. Riawan, dkk. 2015. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfation edisi*

3.Jakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*. Jakarta: Andi.

Jurnal

Novianti, Mindarti, dan Hermintatik. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*. Jurnal Administrasi. Vol. 3 nomor 5.

Pratiwi, Yessy Gustieka. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.

Prianggono, Jarot dan Manupputy. 2011. *Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Samsat Balikpapan*. Jurnal Makna. Vol. Nomor. 2

Rezha, Fahmi, Rochmah dan Siswidiyanto. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi. Vol.1 Nomor 5

Tamara, Mananeke, dan Kajo. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bahwa Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal EMBA. Vol.6 Nomor 4.

Wardani, Tri Ulfa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang *Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan

Pelayanan. 2019. *Standar Pelayanan Publik,Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Penerbitan (KDT).
Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatue Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Penyusunan Suvei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

Website

<http://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/file> diakses pada 7 Agustus 2018

