

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KERINCI

LIDIYA HELDAYANA
STIA Nusa Sungai Penuh Email:
Lidiahelda5@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci, Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah orang perekam kartu tanda penduduk elektronik yang berjumlah 20 orang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana dengan melakukan uji regresi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,409 > 2,100$), sedangkan besarnya pengaruh kepuasan masyarakat yang dibuktikan dengan *Rsquare* adalah sebesar 0,392 atau (39,2%), sedangkan sisanya sebesar 60,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas.

Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, manusia. Catatan sipil adalah suatu institusi yang bertujuan mengadakan pendaftaran pencatatan serta pembukuan yang selengkaplengkapannya dan sejelas-jelasnya, serta memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan perkawinan dan kematian.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi pelaksana dalam memenuhi persyaratan yang diperlukannya dalam pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. Setiap orang atau badan hukum yang tanpa hak mencetak, menerbitkan, dan/atau mendistribusikan blangko Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 huruf f UU ini dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan denda paling banyak Rp. 1.000.000.000.00 (satu milyar rupiah).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan merupakan setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang atau kegiatan pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsikan Lokasi Penelitian

Dinas Dukcapil Kabupaten Kerinci terletak di koto mebai, Air Hangat Barat Kabupaten Kerinci sesudah berjarak 7 km dari ibu kota kabupaten kerinci dan dapat di jangkau dengan alat transportasi, secara kelembagaan Dinas Dukcapil Kabupaten Kerinci berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kerinci.

Dinas Dukcapil Kerinci termasuk Kabupaten Kerinci yang secara administrasi termasuk wilayah Propinsi Jambidengan luas wilayah 28,863 Ha. Berdasarkan data profil Dinas Dukcapil Kerinci mempunyai letak wilayah sebagai berikut

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Siulak
2. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Air Hangat Barat
3. Sebelah Timur Berbatasan dengan Jalan Raya
4. Sebelah Barat Berbatasan dengan Objek Wisata Air Panas Semurup

Visi dan Misi

1. Visi Dinas Dukcapil Kabupaten Kerinci

Terwujudnya tertib Administrasi Pendudukan dan Pencatatan sipil.

2. Misi Dinas Dukcapil Kabupaten kerinci

1. Pelayanan Prima

Misi ini mengandung makna adalah setiap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil harus di proses lebih cepat, akurat, mudah, dan transparan serta akuntabel (bisa di pertanggung jawabkan) sehingga menjadi lebih puas dengan pelayanan yang diberikan

2. Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan

Misi ini mengandung makna bahwa setiap masyarakat perlu menyadari tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan bagi pemerintah harus melaksanakan penyuluhan kebijakan kependudukan kepada masyarakat sehingga kesadaran meningkat dan pentingnya dokumen kependudukan.

3. Meningkatkan Akurasi Database Kependudukan

Misi ini mengandung makna bahwa perlu dilakukan optimalisasi dengan meningkatkan kualitas database kependudukan kab/kota, Provinsi dan pusat melalui pelayanan pendaftaran pendudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan SIAK secara online.

4. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur

Misi ini mengandung makna perlu aparatur yang handal dan penguasaan terhadap penggunaan aplikasi berbasis teknologi, dan meningkatkan tata kelola pemerintahan.

Deskripsikan Hasil Penelitian Interpretasi Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan Desember 2023 dengan kuisioner dan mengambil data yang diperlukan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang merekam E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci, dimana total jumlah keseluruhan responden adalah sebanyak 20 orang. Rincian penyebaran dan pengambilan kuisioner dapat dilihat pada table 4.1 dibawah ini.

Tabel 4.1 Penyebaran dan pengambilan kuisioner

No	Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
1	Jumlah Kuesioner disebar	20	100%
2	Jumlah Kuesioner yang dikembalikan	20	100%
3	Jumlah Kuesioner yang tidak diisi/cacat	-	-
4	Jumlah Kuesioner yang tidak dikembalikan	-	-
5	Jumlah Kuesioner yang dapat dianalisis lebih lanjut	20	100%

Analisis Regresi Liner Sederhana

Persamaan regresi linier dapat dilihat dari table hasil uji coefficients berdasarkan output SPSS versi 25, untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan kartu tanda penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci. Ditunjukkan pada output dan penjelasan berikut : **Tabel 4.5 Regresi Liner sederhana**

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: kepuasan
b. All requested variables entered.

Output bagian pertama (variabel entered/removed) : Tabel diatas menjelaskan tentang variabel yang dimasukan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel yang dimasukan adalah variabel kualitas sebagai variabel independen dan partisipasi variabel dependen dan metode yang digunakan adalah metode enter.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645 ^a	.416	.383	5.57733

- a. Predictors: (Constant), kualitas

Output kedua model summary table diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi/ hubungan (R) yaitu 0,645. Disini dikatakan terdapat hubungan antara variabel X terhadap variabel Y total hubungannya sebesar 0,645.

Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,416, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas) terhadap variabel terikat (kepuasan) adalah sebesar 41,6%.

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	398.081	1	398.081	12.797	.002 ^b
	Residual	559.919	18	31.107		
	Total	958.000	19			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kualitas

Output bagian ketiga (ANOVA) : Dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 12,797 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel kualitas (X) terhadap variabel partisipasi (Y).

Model		Unstandardized B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.526	7.781		.839	.413
	Kualitas	.851	.238	.645	3.577	.002

a. Dependent Variable: kepuasan

Output bagian keempat (Coefficients) : diketahui Constant (a) sebesar 6,526, sedangkan nilai kualitas (b/koefisien regresi) sebesar 0,851, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = A + Bx$$

$$Y = 6,526 + 0,851X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan

1. Kostanta Sebesar 6,526 , mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi 6,526
2. Koefisien Regresi X Sebesar 0,851 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,851. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam Uji Regresi Sederhana

1. Berdasarkan Nilai Signifikansi : dari table coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan (Y).
2. Berdasarkan Nilai t : diketahui nilai thitung sebesar $3,577 > 0,4438$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan (Y).

4.2.5 Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Koefisien Detarminasi

Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen (Ghzali,2005). Nilai (R^2) yang semakin mendekati 1, berarti variabel-variabel ndependen memberkan hamper semua informasiyang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen. Koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai R Squard.

Tabel 4.6 Koefisien Deterninasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.392	.359	5.68700

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Dari table koefisien deteminasi diatas menunjukkan besarnya (R^2) Adalah 0,392 (adanya pengaruh dari kefisien korelasi 0,626) hal ini berarti 39,2% variasi kinerja dapat dijelaskan leh variasi variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 60,8% (100%39,2) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Karena nilai R Square diatas 5% atau cendrung mendekati 1 maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen telah mampu mewakili dalam menjelaskan variasi variabel.

Uji Persial (Uji t)

Ujt t adalah uji statistic yang menguji koefisien korelasi persial yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dimana salah satu variabel independennya tetap/dikendalikan.

Dengan ketentuan penulis mengajukan hipotesis, dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% setelah dilakukan pengajuan dengan SPSS maka hasil seperti tampak pada table berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	7.446	7.893		.943	.358
	kualitas pelayanan	.817	.240	.626	3.409	.003

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Pengujian Hiptesis (H_a)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh (persial) X Terhadap Y Diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebsasar 3,409 > 2,100 dengan tingkat signifikan $0,003 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan

H_0 Ditolak yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.392	.359	5.687

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Berdasarkan output diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,392 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y (Persial) adalah 39,2% dengan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa, dapat diambil kesimpulan seperti berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan relevan terhadap Kepuasan Masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui pengaruh tersebut dapat ditunjukkan dari hasil uji 't'. diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,409 > 2,100$ dengan tingkat signifikan $0,003 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

2. Besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

$KP = 0,392\% \times 100\% = 39,2\%$ Jadi besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 39,2% dan sisanya 60,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE: Jakarta Batinggi, Ahmad, 2011. Manajemen Pelayanan Umum. Universitas Terbuka. Jakarta.
- HUSNI SHABRI, S., SI, M., RIZAL, D., AG, M., DAVID, D., AG, S., ... & HAFULYON, D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*.
- Haryanto. E, 2013, *Jurnal EMBA, Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado* (online), Vol. 1, No.3. (<http://scholar.google.co.id/ejournal.unsrat.ac.id>, diakses 14 april 2018).
- Kotler.P. 2013. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. PT. Prehallindo. Jakarta
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga*. PT Indeks: Jakarta
- Khasanah.l, dan Pertiwi.O.D, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang* (online), Vol. 12, No.2, (<http://scholar.google.co.id/eprints.undip.ac.id>, diakses 14 april 2018).