

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN MURUNG RAYA

Azahraty & Periyadi*

Abstract: This study aims to determine whether or not the influence of service quality on community satisfaction in Disdukcapil Office of Murung Raya Regency either partially or simultaneously. The method used in this study is quantitative research is a research model that requires the existence of the calculation of the numbers, while the approach used is a survey approach that is the research that takes samples from the population and use the questionnaire as the main data collection tool. The results of this study indicate that the services provided by employees Disdukcapil Murung Raya District to the public influence significantly to the satisfaction. This means that if the level of service perceived by the higher society, then lead to higher also the level of satisfaction felt by the community

Keywords: *service quality, public satisfaction, Disdukcapil office, Murung Raya Regency*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Disdukcapil Kabupaten Murung Raya baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu suatu model penelitian yang mengharuskan akan adanya perhitungan angka-angka, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah dengan pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Murung Raya kepada masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Artinya jika tingkat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat makin tinggi, maka mengakibatkan makin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, Disdukcapil, Kabupaten Murung Raya*

Latar Belakang

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi

* Universitas Islam Kalimantan MAB
Jl. Adhyaksa No.2 Kayu Tangi, Banjarmasin, Kalimantan Selatan
e-mail: periyadi582@gmail.com



kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Aparatur negara dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berfungsi untuk melayani masyarakat dengan profesional, berdaya guna, transparan, produktif serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Secara keseluruhan aparatur negara dituntut untuk melaksanakan tugas pemerintah dengan sangat baik dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Maka peningkatan kinerja aparatur negara di bidang pelayanan publik perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh (Puspitowati, 2011).

Pelayanan Publik yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakatnya merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kinerja pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayan publik (*public servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Setiap aparat pemerintah harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat seseorang yang harus dilayani. Oleh karena itu aparat pemerintah harus bekerjasama satu sama lain demi menciptakan pelayanan yang baik (Lembaga Administrasi Negara, 2008).

Peningkatan kualitas pelayanan publik sampai saat ini terus menerus dilakukan oleh pemerintah dengan berbagai kebijakan dalam bidang pelayanan. Pemerintah akan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas di segala bidang. Karena pada saat ini pengelolaan pelayanan publik masih mendapat penilaian negatif dalam kinerja pelayanannya dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Menghadapi hal tersebut pemerintah memberikan pelatihan kepada aparat pemerintah khususnya kantor/instansi yang menyediakan pelayanan publik agar kualitas pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekedar konsep tetapi dapat segera terealisasi (Lembaga Administrasi Negara, 2008).

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada

masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kajian Literatur

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijan Poltak

Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010:199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2005: 3) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan.
Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan waktu (Tjiptono, 2006). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009).

Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai, dan "*factio*" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".

Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi: Menurut Nasution M. N. (2001: 45), "Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi".

Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

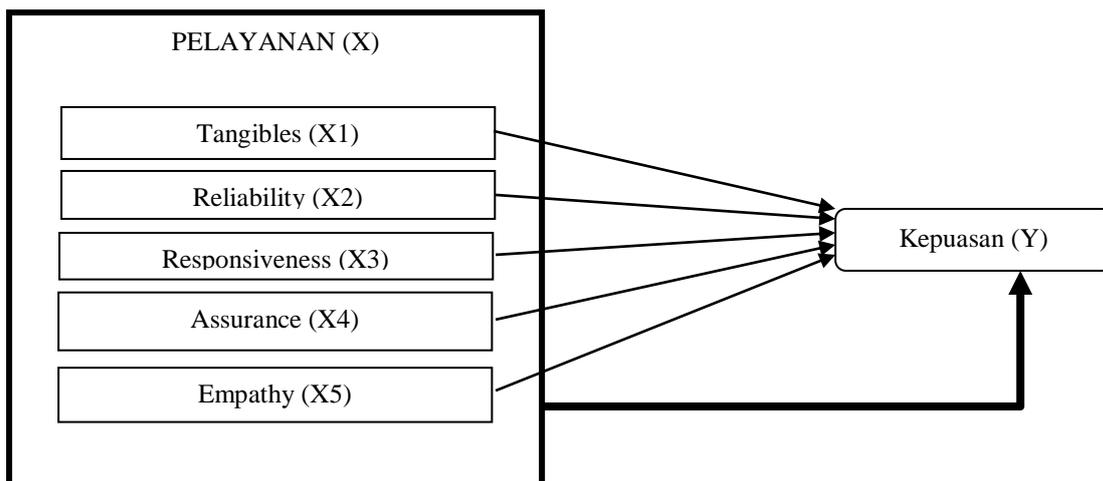
3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka konsep/kerangka pikir dalam penelitian ini dapat ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran seperti pada Gambar 1 diatas, peneliti mengkaji variabel pelayan yang terdiri dari Bukti Fisik (Tangibles) (X1), Keandalan (Reliability) (X2), Daya Tanggap (Responsiveness) (X3), Jaminan (Assurance) (X4), dan Empati (Emphaty) (X5) serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang dianalisis dengan menggunakan pendekatan statistik regresi berganda, jika ada pengaruh positif baik secara parsial maupun simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif analitik kuantitatif yang bertujuan menguraikan sifat dan karakteristik data-data atau variabel yang akan diuji, sehingga dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh, agar dapat diketahui pengaruh antar variabel bebas (Dependent) dan terikat (Independent).

Variabel yang akan diuji Variabel Independen tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), dan empathy (X5). Variabel Dependen pada penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y). Dalam penelitian ini digunakan analisis data melalui software SPSS 21.

Untuk memudahkan justifikasi terhadap persepsi pegawai digunakan skala Likert 5 poin. Skala Likert adalah skala yang digunakan dalam questioner untuk mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan, kemudian responden menjawab pertanyaan sesuai dengan kode yang ada dalam questioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 17.0 dengan persamaan regresi :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi dari variabel X₁

b₂ = Koefisien regresi dari variabel X₂

b₃ = Koefisien regresi dari variabel X₃

b₄ = Koefisien regresi dari variabel X₄

b₅ = Koefisien regresi dari variabel X₅

X₁ = Variabel tangibles

X₂ = Variabel reliability

X₃ = Variabel responsiveness

X₄ = Variabel assurance

X₅ = Variabel empathy

e = Variabel lain yang tidak termasuk dalam model

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Murung Raya, dapat kita lihat pada tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Murung Raya

Variabel	Skor*)					Total
	1	2	3	4	5	
	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ
Kepuasan Masyarakat	3	13	20	50	14	100

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa masyarakat rata-rata merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Murung Raya adalah 50% , kurang puas sebesar 20% sedangkan yang menjawab sangat puas sebanyak 14%, dan yang menyatakan tidak puas sebesar 13% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 3%.

Implikasi kondisi ini adalah mengingat pendekatan yang kita gunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Murung Raya User Based Approach, maka kualitas bagi seseorang konsumen dalam hal ini masyarakat adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya, oleh karena masyarakat merasa berada pada tingkat puas dan netral (cukup puas) yang bisa juga diartikan bahwa kualitas pelayanan pegawai Disdukcapil Kabupaten Murung Raya masih berada pada taraf cukup baik oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan kualitas, yang sesuai dengan keinginan masyarakat yakni lebih menekankan pada *Empathy* pegawai dan penyediaan fasilitas fisik yang memadai dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan perhitungan regresi berganda antara bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat dan sekaligus akan dibuktikan apakah pengaruh yang diberikan merupakan pengaruh yang signifikan. Hasil uji regresi dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda

Coefficients(a)		Unstandardized Coefficients	
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	.381	.453
	Tangibles	.440	.163
	Reliability	.040	.192
	Responsiveness	.411	.168
	Assurance	.224	.167
	Empathy	.040	.176

a Dependent Variable: Satisfaction

Dari data pada tabel 2, dapat disusun persamaan regresi pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 0,381 + 0,440 X1 + 0,040 X2 + 0,411 X3 + 0,224 X4 + 0,040 X5$$

Hasil dari persamaan regresi berganda tersebut di atas jika dianalisis dapat memberikan pemaknaan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) = 0,381. Hal ini berarti apabila variable bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) bernilai nol, maka kepuasan masyarakat masih bernilai positif sebesar 0,381.
2. b1 (nilai koefisien regresi X1) bernilai positif sebesar 0,440, mempunyai arti bahwa jika bukti fisik (*tangibles*) (X1) semakin meningkat satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,440 atau 44%.
3. b2 (nilai koefisien regresi X2) bernilai positif sebesar 0,040, mempunyai arti bahwa jika keandalan (*reliability*) (X2) semakin meningkat satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,040 atau 4 %.
4. b3 (nilai koefisien regresi X3) bernilai positif sebesar 0,411, mempunyai arti bahwa jika daya tanggap (*responsiveness*) (X3) semakin meningkat satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,411 atau 41,1%.
5. b4 (nilai koefisien regresi X4) bernilai positif sebesar 0,224, mempunyai arti bahwa jaminan (*assurance*) (X4) semakin meningkat satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,224 atau 22,4%.

6. b5 (nilai koefisien regresi X5) bernilai positif sebesar 0,040, mempunyai arti bahwa jika empati (*emphaty*) (X5) semakin meningkat satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,040 atau 4%.

Teknik uji F yang dipergunakan yaitu dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel, jika F hitung lebih besar dari F tabel maka keputusannya adalah H_0 dan H_a diterima. Dengan tingkat keyakinan 95% dan derajat kebebasan (k-1) (n-k) maka tabel untuk F (0,05) (4) (97) = 2,3092. Perbandingan antara F hitung dengan F tabel dapat dilihat dalam tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perbandingan F Hitung dan F Tabel

F Hitung	F Tabel	Sig.
14.854	16,665	0,000

Hasil uji - F sebesar 16.665 dan sig sebesar 0,000, nilai sig. ini dibawah $\alpha = < 0,05$ menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya.

Teknik uji T yang dilakukan yaitu dengan melihat nilai T signifikan pada hasil pengolahan data melalui SPSS. Dalam penelitian ini α yang digunakan yaitu sebesar 5% (0,05). Keputusannya, jika nilai T signifikan $<$ terhadap α maka H_0 akan ditolak dan menerima H_a . Hasil perhitungan T signifikan masing-masing variabel bebas (kinerja karyawan) ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Rangkuman Nilai T Signifikan

Model		
	t	Sig.
1	(Constant)	.841 .402
	Tangibles	2.696 .008
	Reliability	.211 .833
	Responsiveness	2.444 .016
	Assurance	1.340 .184
	Empathy	.229 .819

Berdasarkan dari hasil uji - t pada Tabel 4 dapat dibuat serangkaian analisis sebagai berikut :

1. Pengaruh Variabel bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat. Hasil nilai uji - t antara bukti fisik (*tangibles*) sebesar 2.696 dan sig sebesar 0,008. Dengan nilai dibawah $\alpha = < 0,05$ maka menerima H_{a1} yang menyatakan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Pengaruh Variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat. Hasil nilai uji - t antara keandalan (*reliability*) sebesar 0.211 dan sig sebesar 0,833. Dengan nilai diatas tingkat signifikansi $\alpha = > 0,05$ maka menolak H_{a2} yang menyatakan keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Pengaruh Variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat. Hasil nilai uji - t antara daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 2.444 dan sig sebesar 0,016. Dengan nilai dibawah tingkat signifikansi $\alpha = < 0,05$ maka menerima H_{a3} yang menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4. Pengaruh Variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat. Hasil nilai uji – t antara jaminan (*assurance*) sebesar 1.340 dan sig sebesar 0,184. Dengan nilai diatas tingkat signifikansi $\alpha = > 0,05$ maka menolak Ha4 yang menyatakan jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5. Pengaruh Variabel empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat. Hasil nilai uji – t antara empati (*emphaty*) sebesar 0.229 dan sig sebesar 0,819. Dengan nilai diatas tingkat signifikansi $\alpha = > 0,05$ maka menolak Ha5 yang menyatakan empati (*emphaty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan kemampuan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dalam menjelaskan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada hasil *Adjusted R Square* yang didapat. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary(b)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the Estimate
0,685	0,470	0,442	0,737

a Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Assurance, Responsiveness, Reliability

b Dependent Variable: Satisfaction

Hasil *Adjusted R Square* pada regresi pertama = 0,442, artinya besarnya kemampuan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dalam menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 44.2%, sementara untuk 55.8% kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya dijelaskan oleh variabel lain di luar bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Dari hasil analisis yang dilakukan, diperoleh bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan dan perubahannya berubah searah dengan tingkat kepuasan masyarakat. Artinya jika tingkat pengaruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat makin tinggi, maka mengakibatkan makin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan kepada mereka. Sedangkan untuk variabel *Reliability*, *assurance* dan *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Persamaan regresi yang didapat dari hasil analisis tersebut adalah $Y = 0,381 + 0,440 X1 + 0,040 X2 + 0,411 X3 + 0,224 X4 + 0,040 X5$. Untuk melihat dominasi pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikatnya, maka bisa dilihat koefisien beta (koefisien regresi baku). Nilai koefisien regresi baku antar variabel bebas dapat dibandingkan, karena nilainya telah distandarisasi sehingga variabel bebas (pelayanan) yang memiliki koefisien regresi baku yang lebih besar, berarti akan memberi pengaruh yang lebih besar pula pada variabel terikatnya.

Hasil pengolahan data dalam penelitian ini, ternyata variabel bebas yang memiliki beta terbesar adalah variabel *Tangibles* (X1) yaitu sebesar 0,440 atau 44%. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa variabel *Tangibles* (X1) yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan adalah variabel X1 yaitu dengan koefisien regresi baku sebesar 0,440. Hasil pembuktian hipotesa pertama (H1) yaitu keputusannya menolak H_0 dan menerima H_a yang artinya uji F

terhadap persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan hasil bahwa, secara bersama-sama variabel Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty) Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Variabel pertama yang paling dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya adalah variabel Bukti Fisik (Tangibles), Hal ini berarti bahwa jika variabel Bukti Fisik (Tangibles), naik maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila turun maka kepuasan masyarakat juga akan menurun.

Variabel kedua yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya adalah variabel Daya Tanggap (Responsiveness), Hal ini berarti bahwa jika variabel Daya Tanggap (Responsiveness) naik maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila turun maka kepuasan masyarakat juga akan menurun.

Saran untuk hasil penelitian mengenai analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty) Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya, maka dapat diambil saran bahwa variabel Bukti fisik (*tangibles*) merupakan variabel yang sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pada variabel ini disarankan perlunya peningkatan supaya dapat lebih baik seperti variabel lainnya. Pada faktor bukti fisik (*tangibles*) responden memberikan persepsi yang rendah pada penataan interior dan eksterior ruangan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa disduk capil Kabupaten Murung Raya harus lebih memperhatikan ruangan pelayanan agar dapat semnyaman mungkin bagi masyarakat.

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan variabel selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pada faktor daya tanggap (*responsiveness*) responden memberikan persepsi yang rendah pada memberikan pelayanan yang total sesuai yang telah dijanjikan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan publik harus memenuhi setiap janji yang telah diberikan kepada responden agar selalu ditepati. Misalkan seorang responden adalah seorang yang statusnya belum menikah, dia ingin merubah statusnya menjadi menikah pada identitasnya dan dijanjikan oleh petugas semua akan jadi pada 5 hari kerja mendatang. Maka petugas harus memenuhi kewajibannya secara total dan memberikan pada responden tepat 5 hari kerja mendatang setelah memberikan janji.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Agustyn, Renata Riskia. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo). *Jurnal Universitas Diponegoro*.
- Anogara, P. (2006). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2006. *Secret Customer Relationship Management*. Yogyakarta : Andi.
- Ghozali, Imam H (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Irawan, Prasetya (2006), Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Ilmu – Ilmu Sosial, Jakarta.
- Indri, Kadek dkk (2013). “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar”. Jurnal Universitas Udayana. Vol. 2 No. 8. P. 918-937
- Irawan dan Basu Swastha. 2005. Manajemen Pemasaran Modern. Liberty. Yogyakarta.
- Manulang, ML, 1988 , Dasar-dasar Manajemen, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- M. Kuncoro (2003). Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Paramatra, Wayan Arya. 2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar”. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 6 No. 2
- Nawawi, H. (2005). Metodologi Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas P
- Sudarmanto, R. Gunawan. (2005), Analisis Regresi Linier Ganda Dengan SPSS Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma (2000). Research Methods for Business. 3rd ed. New York : John Wiley & Sons.
- Sekaran, U (2006). Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.