

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG

Nur Nisya Maya Safitri

Jurusan Manajemen Universitas Dian Nuswantoro Semarang

JL. Nakula No.5-11 Semarang (50131)

Email : nurnisya23@gmail.com

ABSTRACT

The aims of this study was to examine and analyze the influence of Services Quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy to Public Satisfaction in the Department of Population and Civil Registration in Semarang. The method of collecting data using questionnaire and analysis techniques used multiple linear regression to the 100 people who were in the service population. Analysis of the data in this study using SPSS version 16.

The sampling technique used is purposive sampling and testing techniques of data used in this study include the validity of the correlation between test scores, test reliability with Cronbach Alpha. Classical assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove the research hypothesis. The results showed that the variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy were positive and significant on the performance of public satisfaction.

Keywords : Services Quality, Public Satisfaction, Department of Population and Civil Registration.

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, pemerintah memenuhi standar IT, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam mencapai standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor

23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan. Perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan hal tersebut, maka pada tanggal 24 Desember 2013 telah ditetapkan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang atau biasa

disebut dengan Disduk Capil Kota Semarang adalah kantor/instansi pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Produk pelayanan yang diberikan oleh Disduk Capil Kota Semarang adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta Pengangkatan Anak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terletak di JL. Kanguru Raya Nomor 3 Gayam Sari, Kota Semarang.

Dengan Visi “Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas Tahun 2015”, Misi yaitu (1) Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan; (2) Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik serta pembangunan; (3) Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan dan peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk; (4)

Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk, dan Motto “Tiada Hari Tanpa Peningkatan Mutu Pelayanan”.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto (2013), Kadek Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurcaya (2013), Riyan Afriansyah, Budi Hartono dan MB. Haryono (2013), John Hendra Istianto dan Maria Josephine Tyra (2011), Budhi Poniman (2011), Syamsi (2008), menghasilkan pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi terdapat dua penelitian yang memiliki hasil yang berbeda yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dewi Suryaningtyas, Nuddin Harahab dan Harsuko Riniwati (2013) dengan hasil pengaruh yang tidak signifikan pada variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan, kemudian penelitian yang telah dilakukan oleh Wayan Arya Paramarta (2008) menghasilkan pengaruh yang signifikan pada variabel *tangible* dan variabel lainnya (*reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari uraian latar belakang di atas dapat diajukan sebuah penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG”**.

TINJAUAN PUSTAKA

1. KUALITAS PELAYANAN

Menurut Tjiptono (2006) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Dimensi Kualitas Pelayanan (Irawan, 2005) :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)

5. Empati (*Emphaty*)

2. KEPUASAN MASYARAKAT

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).

Menurut Barnes (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu :

1. Produk/Jasa Inti
2. Sistem Dan Layanan Pendukung
3. Performa Teknis
4. Elemen-Elemen Interaksi Dengan Pelanggan
5. Elemen Emosional

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2006), yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Survei Kepuasan Pelanggan
3. Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan)
4. Analisis Pelanggan yang Beralih

HIPOTESIS

H₁ : bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H₂ : kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H₃ : daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H₄ : jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H₅ : empati (*Emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

1. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat kota Semarang yang melakukan pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Untuk menentukan jumlah sampel dicari dengan rumus (Djarwanto, 2000):

$$n = 1/4 \left| \frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right|^2$$

Keterangan :

n = Sampel

α = 0,10 maka Z = 1,96

E = Tingkat kesalahan. Dalam penelitian ini E ditetapkan sebesar 10

Sehingga n yang dihasilkan adalah :

$$\begin{aligned} n &= 1/4 \left| \frac{1,96}{0,1} \right|^2 \\ &= 1/4 \left| 19,6 \right|^2 \\ &= 1/4 \left| 384,16 \right| \end{aligned}$$

$$n = 96,04$$

Atas dasar perhitungan diatas, maka sampel yang diambil adalah berjumlah 96,04 orang, dibulatkan menjadi 100 konsumen.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Umar, 2008). Karakteristik tersebut terdiri dari :

1. Responden yang berumur minimal 17 tahun, yang dapat melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
2. Responden yang melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk kebutuhannya sendiri melainkan bukan sebagai calo.

UJI INSTRUMEN

1. UJI VALIDITAS

Menurut Ghazali (2011) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji validitas dapat diketahui dengan melihat r hitung, apabila r hitung sig, $0,05 =$ valid dan r hitung sig. $> 0,05 =$ tidak valid.

2. UJI RELIABILITAS

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Suatu variabel dikatakan reliable, apabila: Hasil $a > 0,60 =$ reliabel dan Hasil $a < 0,60 =$ tidak reliable (Gozali, 2011).

3. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Menurut Ghazali (2011) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

4. UJI MULTIKOLINEARITAS

Menurut Ghazali (2011) uji ini bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

5. UJI NORMALITAS

Menurut Ghazali (2011), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

6. REGRESI LINEAR BERGANDA

Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2011). Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung metode analisis regresi berganda adalah

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

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1 =$ Koefisien regresi variabel X_1

(*tangible*)

$b_2 =$ Koefisien regresi variabel X_2

(*reliability*)

b_3 = Koefisien regresi variabel X_3
(*responsiveness*)

b_4 = Koefisien regresi variabel X_4
(*assurance*)

b_5 = Koefisien regresi variabel X_5
(*empathy*)

X_1 = Bukti fisik (*Tangible*)

X_2 = Keandalan (*Reliability*)

X_3 = Daya tanggap (*Responsiveness*)

X_4 = Jaminan (*Assurance*)

X_5 = Empati / kepedulian (*Empathy*)

7. UJI F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. UJI VALIDITAS

Berdasarkan dari uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dibanding nilai r tabel. Dengan hasil ini maka kuesioner yang digunakan oleh variabel bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan kepuasan masyarakat dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel.

dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

8. UJI t

Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen.

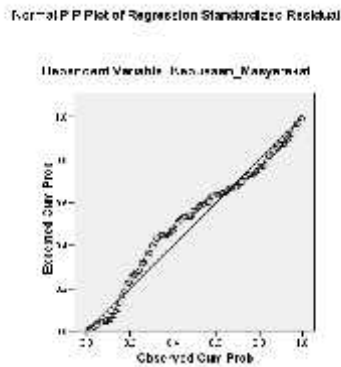
9. DETERMINASI R^2

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

2. UJI RELIABILITAS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* variabel bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan kepuasan masyarakat di atas 0,60. Hal ini berarti kuesioner dari masing-masing indikator terbukti dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

3. UJI NORMALITAS



Grafik normal *probability plot* memperlihatkan semua titik-titik berhimpit dan mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters a,b	Mean	,000000
	Std. Deviation	,15014572
Most Extreme Differences	Absolute	,110
	Positive	,061
	Negative	-,110
Kolmogorov-Smirnov Z		1,105
Asymp. Sig. (2-tailed)		,174

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil output diatas, *kolmogorov-SmirnovZ* memberikan nilai p sebesar 0,174 menunjukkan nilai signifikan $> 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4. UJI MULTIKOLINEARITAS

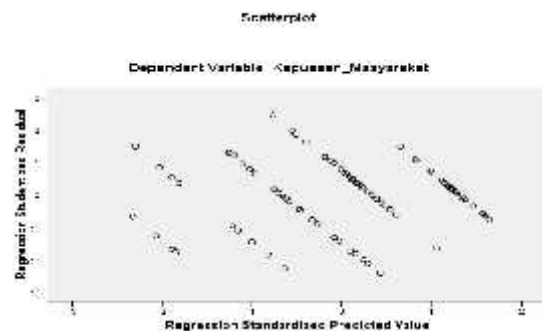
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti_Fisik	,736	1,359
	Keandalan	,515	1,942
	Daya_Tanggap	,686	1,457
	Jaminan	,707	1,414
	Empati	,744	1,344

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan, dan kualitas hubungan relasional semuanya tidak terjadi multikolinearitas, karena nilai *tolerance* yang didapat berada di atas 0,1, dan nilai VIF yang didapat berada di bawah 10.

5. UJI HETEROSKEDASTISITAS



Pada grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,496	,105		4,725	,000
	Bukti_Fisik	-,028	,020	-,156	-1,409	,162
	Keandalan	-,026	,023	-,150	-1,133	,260
	Daya_Tanggap	-,007	,019	-,044	-,380	,705
	Jaminan	-,018	,025	-,082	-,720	,473
	Empati	-,019	,023	-,091	-,821	,414

a. Dependent Variable: AbsUn

Berdasarkan hasil output diatas, dapat terlihat dengan jelas bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi

variabel dependen nilai Absolut Un (AbsUn). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya Heterokedastisitas.

6. UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,951	,179		5,303	,000
	Bukti_Fisik	,095	,034	,138	2,837	,006
	Keandalan	,216	,040	,315	5,403	,000
	Daya_Tanggap	,153	,032	,240	4,742	,000
	Jaminan	,267	,043	,313	6,284	,000
	Empati	,199	,039	,247	5,093	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

$$Y = 0,951 + 0,095 X_1 + 0,216 X_2 + 0,153 X_3 + 0,267 X_4 + 0,199 X_5$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut di atas memberikan pengertian bahwa :

- Konstanta () = 0,951. 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 0,951.
- b_1 (nilai koefisien regresi X_1) bernilai positif sebesar 0,095, mempunyai arti bahwa jika bukti fisik (*tangibles*) (X_1) semakin meningkat satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,095.

- b_2 (nilai koefisien regresi X_2) bernilai positif sebesar 0,216, mempunyai arti bahwa jika keandalan (*reliability*) (X_2) semakin meningkat satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,216.
- b_3 (nilai koefisien regresi X_3) bernilai positif sebesar 0,153, mempunyai arti bahwa jika daya tanggap (*responsiveness*) (X_3) semakin meningkat satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,153.
- b_4 (nilai koefisien regresi X_4) bernilai positif sebesar 0,267, mempunyai arti bahwa jaminan (*assurance*) (X_4) semakin meningkat satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,267.
- b_5 (nilai koefisien regresi X_5) bernilai positif sebesar 0,199, mempunyai arti bahwa jika empati (*emphaty*) (X_5) semakin meningkat satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,199.

7. UJI F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Squa	F	Sig.
1	Regression	11,331	5	2,266	95,445	,000
	Residual	2,232	94	,024		
	Total	13,562	99			

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti_Fisik, Jaminan, Daya_Tangg

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Hasil uji - F sebesar 95,445 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 Kota Semarang

8. UJI T

a. Pengaruh Variabel bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil nilai uji – t antara bukti fisik (*tangibles*) sebesar 2,837 dan sig sebesar 0,006. Dengan nilai dibawah $= < 0,05$ maka menerima H_{a1} yang menyatakan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

b. Pengaruh Variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil nilai uji – t antara keandalan (*reliability*) sebesar 5,403 dan sig sebesar 0,000. Dengan nilai dibawah tingkat signifikansi $= < 0,05$ maka menerima H_{a2} yang menyatakan keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

c. Pengaruh Variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil nilai uji – t antara daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 4,742 dan sig sebesar 0,000. Dengan nilai dibawah tingkat signifikansi $= < 0,05$ maka menerima H_{a3} yang menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

d. Pengaruh Variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil nilai uji – t antara jaminan (*assurance*) sebesar 6,284 dan sig sebesar 0,000. Dengan nilai dibawah tingkat signifikansi $= < 0,05$ maka menerima H_{a4} yang menyatakan jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

e. Pengaruh Variabel empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil nilai uji – t antara empati (*emphaty*) sebesar 5,093 dan sig sebesar 0,000. Dengan nilai dibawah tingkat signifikansi $= < 0,05$ maka menerima H_{a5} yang menyatakan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

9. DETERMINASI R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,914 ^a	,835	,827	,15409

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti_Fisik, Jamir
Daya_Tanggap, Keandalan

Hasil *Adjusted R Square* pada regresi pertama = 0,827, artinya besarnya kemampuan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dalam menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 82,7% ($0,827 \times 100\%$), sementara untuk 17,3% ($100\% - 82,7\%$) kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dijelaskan oleh variabel lain di luar bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,095 dan nilai signifikan sebesar 0,006 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi

5% atau 0,05. Adanya angka positif dan signifikan ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik yang baik dan nyaman di area pelayanan berpengaruh dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

2. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Keandalan (*Reliability*) (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,216 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Adanya angka positif dan signifikan ini mengindikasikan bahwa keandalan petugas dalam melakukan pelayanan berpengaruh dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

3. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan

nilai koefisien sebesar 0,153 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Adanya angka positif dan signifikan ini mengindikasikan bahwa daya tanggap petugas dalam melakukan pelayanan dengan sigap, cepat dan tepat berpengaruh dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

4. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Jaminan (*Assurance*) (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,267 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Adanya angka positif dan signifikan ini mengindikasikan bahwa jaminan mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas berpengaruh dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

5. Pengaruh Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Empati

(*Emphaty*) (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,199 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Adanya angka positif dan signifikan ini mengindikasikan bahwa petugas memberi perhatian penuh pada saat memberikan pelayanan berpengaruh dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

KESIMPULAN

1. Variabel pertama yang paling dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah variabel jaminan (*assurance*). Hal ini berarti bahwa jika variabel jaminan (*assurance*) naik maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila turun maka kepuasan masyarakat juga akan menurun.
2. Variabel kedua yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah variabel keandalan (*reliability*). Hal ini berarti

bahwa jika variabel keandalan (*reliability*) naik maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila turun maka kepuasan masyarakat juga akan menurun.

3. Variabel ketiga yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah variabel empati (*emphaty*). Hal ini berarti bahwa jika variabel empati (*emphaty*) naik maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila turun maka kepuasan masyarakat juga akan menurun.
4. Variabel keempat yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 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.
5. Variabel terakhir yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 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.

SARAN

1. Jaminan (*assurance*) menjadi variabel yang paling dominan pertama mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pada faktor jaminan (*assurance*) responden memberikan persepsi yang rendah mengenai kejujuran petugas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan publik harus menepati janjinya dan berkata jujur. Misalkan petugas menjanjikan pada responden untuk memenuhi kebutuhannya mencetak KTP-el dalam 2 hari maka harus dipenuhi dalam 2 hari tersebut.
2. Keandalan (*reliability*) menjadi variabel kedua yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pada faktor keandalan (*reliability*) responden memberikan persepsi yang rendah mengenai sikap yang simpatik dan dapat memberikan solusi yang baik bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan publik harus memberikan sikap simpatik dan keramah tamahan, serta memberikan solusi setiap kesulitan yang

dikeluhkan oleh responden. Misalkan seorang responden memiliki kesulitan mengenai penulisan nama di Kartu Keluarga yang tidak sesuai maka petugas pelayanan publik harus memberikan solusi yang dibutuhkan dan menjelaskannya dengan baik dan memberikan rasa simpatik pada responden.

3. Empati (emphaty) menjadi variabel ketiga yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pada faktor empati (emphaty) responden memberikan persepsi yang rendah pada kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan publik harus memahami setiap kebutuhan responden agar dapat memberikan penjelasan dan solusi yang baik. Misalkan seorang responden harus mendaftar BPJS sedangkan persyaratannya harus memiliki KTP-el, sedangkan responden tersebut salah satu penduduk rentan maka petugas harus menjelaskan terlebih dahulu mengenai penduduk rentan yang akan membuat ktp baru kemudian memberikan solusi apa saja yang harus dipenuhi responden.
4. Daya tanggap (responsiveness) merupakan variabel keempat 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 janda yang habis ditinggal mati oleh suaminya, dia ingin merubah status cerai mati pada identitasnya dan akta kematian bagi suaminya dan dijanjikan oleh petugas semua akan jadi pada 2 hari mendatang. Maka petugas harus memenuhi kewajibannya secara total dan memberikan pada responden tepat 2 hari setelah memberikan janji.

5. Bukti fisik (tangibles) merupakan variabel terakhir yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Walaupun menjadi variabel terakhir bukan berarti variabel ini tidak penting, hanya perlu 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 kota Semarang harus lebih memperhatikan ruangan pelayanan agar dapat

semnyaman mungkin bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustyn, Renata Riskia. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo). Jurnal Universitas Diponegoro.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Barnes, James G. 2006. *Secret Customer Relationship Management*. Yogyakarta :
- Basuki, Sulistyono. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Penaku.
- Djarwanto dan Pangestu S. 2000. *Statistik Induktif. Edisi Kelima*. BPFE. Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- 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.
- 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.
- Poniman, Budhi. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Klaten”. *Jurnal EXCELLENT*. Vol. 1 No. 1.
- Rezha, Fahmi dkk. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)”. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1. No. 5. P. 981-990.
- Saputra, Hendra. 2011. *Administrasi Kependudukan Kota Pekanbaru*. Artikel Administrasi Kepdukan Kota.05.Pp 1-4.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit ALFABETA.
- Suryaningtyas, Dewi dkk. 2013. “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Nelayan) Di Uptd Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulungagung, Jawa Timur”. *Jurnal ECSOFiM*. Vol 1 No.1. P. 41-51.
- Syamsi. 2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung”. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*. Vol. 5 No. 1. P. 18-36.

Tjiptono, Fandy.2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tyra, Maria Josephine dan John Hendra Istianto. 2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto”. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*. Vol. 1 No. 3. P. 275-293.

Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

