

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR

Andi Ismawaty<sup>1</sup> & Hasanuddin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, STISIP Bina Generasi Polewali  
Korespondensi: andiismawaty02@gmail.com

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan selalu menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan yaitu masyarakat. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan menjadi fokus utama dalam upaya untuk mencari pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan prosedur pengumpulan data survei yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Polewali Mandar. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin yang nilai toleransinya sebesar 10%, sehingga didapatkan 95 sampel dari 985 populasi di wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Polewali Mandar.

Penelitian ini menemukan hasil yang didasarkan pada pengujian secara simultan dengan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5), berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. sedangkan hasil uji determinasi 0,867, yaitu mempunyai artian bahwa kualitas pelayanan sebagian besar di pengaruhi oleh variabel bebas, yaitu 86,7%, yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) dan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

### ABSTRACT

*Service quality always emphasizes the focus on meeting customer expectations, namely the community. In this study, service quality is the focus of efforts to influence community satisfaction. This study uses a quantitative approach with survey data collection procedures located at the Polewali Mandar Regency Population and Registry Office. The measurement scale used is the Likert scale, in which the number of samples is determined using the Slovenian formula with a penetration value of 10%, so that 95 samples from 985 populations in the area of the Population and Registry Office, Polewali Mandar Regency, are obtained.*

*This study produced results based on concurrent tests, concluding that of the five variables, consisting of physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), guarantee (X4) and empathy (X5), the Community satisfaction. yields 0.867 during the pre-test, which means that the quality of service is largely influenced by the independent variable, which is 86.7% and physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), guarantee (X4), and empathy (X5) and the remaining 13.3% are influenced by other variables that were not examined in this study.*

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction

## 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.

Di Negara kita yaitu Indonesia banyak sekali ditemukan instansi pemerintah yang belum menerapkan Nawa Cita yang diluncurkan Presiden Joko Widodo, yang mempunyai artian pelayanan publik adalah wujud dari kedekatan Negara dengan masyarakat melalui pelayanan. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan. Melalui pelayanan publik merupakan wajah suatu pemerintahan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat.

Hal tersebut sudah ada dalam Undang- undang No. 25 tahun 2000 yaitu mengenai Pembangunan Nasional (Propernas) 2000-2004 tentang pelayanan publik. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai artian hubungan yang dinamis antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sehingga terciptanya kepuasan di antara keduanya. Seiring dengan diterapkannya sistem politik terbuka pada masa reformasi, lembaga pemerintah mau tidak mau harus mengubah cara pandangnya terhadap publik. Peran pemerintah disini semakin berkurang sedangkan peran masyarakat semakin besar. Paradigma ini membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

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

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas dalam mencatat maupun menyimpan semua data kependudukan di Indonesia, begitu juga di Polewali Mandar. Akan tetapi tanggung jawab yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan, selain itu cara kerja birokrasi, yang terkesan masih mulut ke mulut belum terorganisir dari tingkat RT sampai masyarakat bawah, sehingga peraturan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Polewali Mandar belum banyak yang mengerti. Sehingga hal ini menjadi masalah yang paling sering terjadi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Polewali Mandar merupakan salah satu contoh perlunya penerapannya komputersisasi agar dapat menghasilkan informasi yang akurat

sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Polewali Mandar pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Dalam memperhatikan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal.

## KERANGKA TEORI

### Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik adalah proses kegiatan kerja sama antara dua orang atau lebih dalam melaksanakan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan pemerintah yang telah ditetapkan. Secara garis besar ruang lingkup administrasi publik merupakan topik-topik yang dibahas dari perkembangan ilmu administrasi publik. Beberapa pendapat mengenai ruang lingkup administrasi publik dikemukakan oleh Nicholas Henry dalam Pasolong (2008, h.19) yaitu:

1. Perilaku birokrasi dan organisasi mempunyai hubungan didalam organisasi publik.
2. Pengaturan sumber daya manusia, aset negara, tingkah laku pasar yaitu masyarakat disebut manajemen publik.
3. Melakukan sesuatu atau tidak yang telah disetujui oleh publik atau diri sendiri di sebut implementasi.

Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafei (2003: 31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

1. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004:3) mengemukakan bahwa: "Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam publik". Selain itu, ada pula Waldo dalam Pasolong (2008:8), mendefinisikan "Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah". Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Lembaga Administrasi Negara Indonesia dalam buku strategi peningkatan kualitas pelayanan publik tahun 2006, mengatakan bahwa pengertian pelayanan

publik, berdasarkan jenis pelayanan yang disediakan dapat dibedakan menjadi dua Pertama, pelayanan publik yang penyelenggaraanya dapat dilakukan secara bersama-sama antara pemerintah dan swasta akan tetapi kewajiban utama ada di pemerintah, misalnya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan perhubungan dan lain-lain. Kedua pelayanan publik yang hanya dikelola oleh pemerintah pada umumnya. Jenis pelayanan ini lebih bersifat pengaturan, seperti berbagai bentuk pelayanan perijinan.

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Sementara menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Paradigma Pelayanan Publik**

Dalam perkembangannya, manajemen publik dipengaruhi oleh tiga pandangan yakni manajemen normatif yang menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan seorang manajer, manajemen deskriptif yang menggambarkan apa yang realitanya dilakukan oleh manajer dalam menjalankan tugasnya dan manajemen. Sedangkan pandangan manajemen publik sendiri menggambarkan apa yang senyatanya dilakukan dan apa yang sebaiknya dilakukan oleh manajer dalam menjalankan tugasnya (Keban 2004, h.86). Pendekatan manajemen normatif melihat bahwa manajemen sebagai suatu proses penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan, efektifitas dari proses tersebut diukur apakah kegiatan direncanakan, diorganisir, dikoordinasikan, dan dikontrol secara lebih efisien. Aliran manajemen normatif mudah dikenal melalui rumusan fungsi-fungsi manajemen bisnis yang kemudian dalam perkembangannya manajemen publik mengajak para ahli untuk tidak hanya mendasarkan dirinya pada aspek normatif sebagaimana diajarkan rasionalitas tapi harus melihat kenyataan yang terjadi dalam salah satu fungsi manajemen yang penting yaitu pembuatan keputusan (Keban 2004, h.93).

### **Standar Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan dalam halm ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian, waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
3. Biaya Pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan

yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

### **Kualitas Pelayanan**

Berkaitan dengan topik permasalahan mengenai implikasi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat serta untuk mempermudah pemecahan masalah laporan dalam suatu penelitian memerlukan kerangka pemikiran yaitu berupa teori yang bertitik tolak pada pendapat para ahli. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti *relative* karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dalam administrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (*sector public*) kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum.

Selanjutnya peneliti akan menguraikan kerangka pemikiran mengenai beberapa definisi kualitas pelayanan salah satunya menurut Supranto (2002:226) diartikan sebagai “Sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”. Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005:145) bahwa kualitas pelayanan merupakan “Hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan”. Selain itu menurut Kotler (2002:83) yang mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan: “Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan.

Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi pelayanan. Pelayanan publik sendiri pada umumnya merujuk kepada beberapa pemenuhan kebutuhan dasar, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007, h.135) meliputi lima dimensi pokok yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Di Indonesia kualitas pelayanan telah menjadi sorotan karena mempunyai citra buruk di hadapan masyarakat.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2005, h.234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Menurut Supranto (1997:23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2006:155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh,

pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
4. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

### **Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan**

Menurut Tjahya Supriatna (2003:27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei tempat. Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertempat di Jalan Pancasila nomor 3 Pekkabata Kabupaten Polewali Mandar. Terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (independent variabel) (X) dan variabel terikat (dependent variabel) (Y) di dalam penelitian ini. Variabel bebas menurut sugiyono (2004, h.33) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam hal ini yang termasuk ke dalam variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari buktifisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) dan dalam hal ini variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat (Y). Skala likert digunakan dalam penelitian ini dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian dijadikan untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Populasi penelitian ini sasarannya adalah masyarakat. Populasinya berjumlah 985 yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Polewali Mandar perbulanya. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin sehingga terhitung sebanyak 95 sampel/responden. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Uji instrumen penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan uji analisis korelasi yang meliputi korelasi

sederhana, korelasi berganda dan korelasi parsial, uji analisis regresi meliputi regresi linier berganda dan koefisien determinasi, uji hipotesis meliputi uji simultan dan uji parsial.

Hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

1. Ha1 : Diduga ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari (X1), (X2), (X3), (X4), dan (X5) mempunyai pengaruh signifikan kepada (Y) yaitu secara simultan.
2. Ha2 : Diduga ada pengaruh yang signifikan variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

## DISKUSI

Di dalam gambaran umum ini responden di kategorikan berdasar usia, jenis kelamin, dan jenjang pendidikan. Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat didominasi oleh laki-laki, rata-rata berusia antara 26-30 tahun, dan sebagian besar berpendidikan SMA. Hasil uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui suatu instrumen valid dan reliabel atau tidak. Semua pernyataan dari variabel bebas (X) yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) serta (Y) kepuasan masyarakat setelah diolah dengan SPSS 20.0 for windows semua instrumen dianggap valid dan reliabel. Selanjutnya dari penyebaran kuesioner yang dibagikan ke 95 responden kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Polewali Mandar menunjukkan hasil pengujian secara statistik bahwa secara simultan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dan dari hasil pengujian tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Adapun penjelasan masing-masing dari variable sebagai berikut:

### **Pengaruh Bukti Fisik (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Uji hipotesis variabel X1 menunjukkan variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel buktifisik (X1) nilai thitung sebesar 2,754 dengan probabilitas 0,026. Oleh karena thitung > ttabel (2,754 > 1,66), sehingga Ha diterima dan H0 ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel bukti fisik (X1) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

### **Pengaruh Keandalan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Uji hipotesis variabel X2 menunjukkan variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel keandalan (X2) nilai thitung sebesar 3,473 dengan probabilitas 0,012. Oleh karena thitung > ttabel (3,473 > 1,66), sehingga Ha diterima dan H0 ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel keandalan (X2) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

### **Pengaruh Daya Tanggap (X3) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Uji hipotesis variabel X3 menunjukkan variabel daya tanggap berpengaruh signifikan kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel daya tanggap (X3) nilai t hitung sebesar 3,718 dengan probabilitas 0,000. Oleh karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,718 > 1,66$ ), sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel daya tanggap (X3) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

### **Pengaruh Jaminan (X4) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Uji hipotesis variabel (X4) menunjukkan variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel jaminan (X4) nilai t hitung sebesar 1,887 dengan probabilitas 0,028. Oleh karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,887 < 1,66$ ), sehingga  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel jaminan (X4) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

### **Pengaruh Empati (X5) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Uji hipotesis variabel X5 menunjukkan variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel empati (X5) nilai t hitung sebesar 3,512 dengan probabilitas 0,000. Oleh karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,512 > 1,66$ ), sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel empati (X5) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Di dalam uji hipotesis variabel X menunjukkan bahwa variabel tersebut yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lewat hasil perhitungan pada tabel F dapat diketahui nilai F tabel = 2,27, dan nilai F hitung menunjukkan angka 72,351 (signifikansi F = 0,0000). Jadi  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $72,351 > 2,27$ ), sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal tersebut mempunyai arti bahwa secara bersama-sama variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat (Y).

## **KESIMPULAN**

Penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terbatas untuk variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan masyarakat, selain itu untuk mengetahui variabel apa saja yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat. Di dalam penelitian ini diketahui mengenai kualitas pelayanan paling besar oleh pria sebesar 57,89%, sedangkan usia yaitu antara usia 26-30 sebesar 47%, dan jenjang pendidikan SMA menjadi tingkat pendidikan terbesar dari penerima pelayanan sebesar 63,15%. Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain :

1. Variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) memang secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).
2. Variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) memang secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).
3. Dari perhitungan juga diperoleh nilai koefisien determinasi *R Square* yaitu 0,867 menunjukkan bahwa bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat sebesar 86,7%, sedangkan sisanya 13,3% dijelaskan oleh variabel lain. Artinya variabel-variabel di atas mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat sehingga setiap variabel mempunyai peran penting dalam mempengaruhi kepuasan tersebut.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur alhamdulillah peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT. karena telah memberikan rahmatnya serta dengan segala nikmat besar, baik iman, kesehatan dan kekuatan dalam proses penelitian hingga dengan selesainya penyusunan ini. Shalawat dan salam tercurahkan kepada Baginda, Nabiullah, wa Rasulillah, Muhammad SAW. beserta keluarga dan para sahabatnya. Pada kesempatan ini peneliti hendak menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak yang telah ikut terlibat dalam penelitian ini hingga selesai disusun. Kepada Pimpinan STISIP Bina Generasi Polewali, terima kasih telah mensupport dengan sangat baik mulai dari awal penelitian ini direncanakan hingga selesai, baik itu support materil maupun non materil, utama doa dan restu. Kepada keluarga saya, suami dan anak-anak saya, turut pula saya sampaikan rasa terima kasih saya karena senantiasa hadir dalam setiap moment saya membutuhkan support pada proses penelitian ini hingga penyusunannya selesai. Masyarakat dan para responden serta seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Polewali Mandar, terima kasih telah memberi ruang yang sebesar-besarnya kepada saya dalam mencari informasi terkait penelitian ini. Terakhir saya juga hendak memohon maaf bila pada proses penelitian ini, ada pihak yang merasa dirugikan, sekali saya memohon maaf, terima kasih.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kedua, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, J.W. 2010. *Research design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Denhardt, V Janet & Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York, M.E Sharpe, Armonk.
- Depkeu.go.id. *Undang-undang No.25 tahun 2000 tentang program Pembangunan Nasional (Propenas) 2000-2004*.
- Hasanuddin, H. 2019. *Analisis Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Polewali Mandar Dalam Menjalankan Fungsinya*. Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat (SNP2M). p. 36-39.
- Ismawaty, Andi. 2019. *Analisis Kinerja Bappeda Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Kabupaten Polewali Mandar*. Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat (SNP2M). p. 40-43.

- Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Jakarta, Gava Media.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Penerapan The New Public Service (NPS) dan New Public Management (NPM)*. Makassar.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Pembangunan Sumber Daya Manusia: Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Administrasi Negara STIA-LAN.
- Singarimbun, dan Sofian effendi. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta, LP3ES.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.