

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENERIMA LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
PROVINSI DKI JAKARTA**

**Ida Zubaedah <sup>1\*</sup> Muhammad Fahri <sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jayabaya

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Dinas Dukcapil DKI Jakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y=10,545 + 0,608$ . Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai thitung sebesar  $7,874 > t_{tabel} 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai  $R=0,623$  dan nilai  $R^2$  sebesar  $0,388$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar  $38,8\%$  sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan, masyarakat

**Abstract**

*This study aims to examine and analyze "The effect of service quality on the satisfaction of recipients of population administration services at the DKI Jakarta Provincial Population and Civil Registration Office". This study uses quantitative research methods. The subjects of this study are people who have an interest in the DKI Jakarta Dukcapil Office. The sample in this study amounted to 100 people. Methods of data collection using a questionnaire. The analysis technique used is Simple Regression Analysis. Based on simple linear regression analysis, the regression equation  $Y=10,545 + 0,608$  was obtained. Based on hypothesis testing with t test, the t-count value is  $7.874 > t_{table} 1.984$ , then  $H_0$  is rejected and  $H_A$  is accepted, which means that partially there is a positive effect of service quality on community satisfaction. Based on the results of the coefficient of determination, the value of  $R = 0.623$  and the value of  $R^2$  is  $0.388$ . This shows that the effect of service quality is  $38.8\%$  while the rest is influenced by other factors not examined in this study.*

**Keywords:** service quality, satisfaction, society

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara berkembang yang telah memiliki berbagai peningkatan mulai dari teknologi hingga peningkatan potensi-potensi yang dimiliki masyarakat. Namun, dari peningkatan tersebut masih banyak permasalahan yang sering ditemui, misalnya kesenjangan sosial, peningkatan jumlah penduduk yang tinggi, hingga adanya berbagai keluhan dari masyarakat seperti halnya dalam lingkup pemerintahan yakni pelayanan terhadap masyarakat.

Untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang berkualitas serta transparan dan akuntabilitas. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah harus benar-benar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan sangat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan dapat terjangkau. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam pelayanan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan untuk mewujudkan

keesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan, Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. (Hayat, 2019). 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. Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan.

Pelayanan yang diberikan mempunyai peranan yang sangat penting terhadap masyarakat. Sehingga dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah,

terjangkau, dan terukur. Dalam pasal 18 juga menjelaskan bahwa “masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas dengan asas dan tujuan pelayanan (Hayat, 2019).

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur Negara pada semua tingkatan.

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2008) mengungkapkan bahwa kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas, tetapi kita harus membedakan antara kesesuaian kualitas dan kinerja atau tingkat kualitas.

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan (Yaveset *et al.*, 2004 dalam Sumarto, 2007).

Menurut Tjiptono & Chandra (dalam Andayani & Lubis, 2017) Kualitas

pelayanan jasa terdiri dari lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, kelima dimensi tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan disuatu perusahaan.

Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya (Aysedalam Sulistyawatidan Seminari, 2015). Sedangkan Oliver (2007) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di pasar. Strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan membuat perusahaan harus memahami perilaku maupun memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Pelaksanaan pelayanan yang baik atau prima dan menyeluruh yang dilakukan perusahaan terhadap pelanggan tersebut akan menjadikan pelanggan puas dan melakukan pembelian kembali. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk mempertahankan pelanggan dan memperoleh pelanggan baru serta menciptakan pelanggan yang loyal. Pelanggan merupakan satu satunya orang yang dapat memberikan penilaian baik tidaknya kualitas pelayanan dari perusahaan atau penyedia jasa. Penilaian kualitas pelayanan dari pelanggan dilakukan dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Baik tidaknya

kualitas suatu pelayanan akan tergantung pada kemampuan penyedia atau perusahaan jasa dalam memenuhi harapan para pelanggannya secara konsisten (Fatmasari dan Putri, 2018).

Pelayanan yang berkualitas tinggi menimbulkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan dan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan dan penyampaian dan mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah Realibilitas, Responsivitas, Jaminan (*assurance*), Empati dan Bukti fisik (*tangibles*). (Tjiptono & Chandra, 2012). Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas Pelayanan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan

dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004).

Kualitas pelayanan yang baik pada masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan suatu pembangunan bangsa, dalam proses pelayanan publik, seperti pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui instansi-instansi pemerintah dan di dalamnya diisi oleh pegawai khususnya pegawai negeri sipil (Ahmad, 2008).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rasyid (2017) mengatakan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif, hal tersebut dipengaruhi oleh salah satunya pemanfaatan teknologi informasi yaitu penggunaan *smartphone*. Kepuasan yang diterima oleh konsumen tentunya didasarkan pada berbagai faktor yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono & Gregorius, 2005), kualitas pelayanan merupakan tolak ukur pelayanan suatu jasa yang diberikan apakah sesuai dengan standar prosedur dan harapan konsumen. Konsumen dapat membuat penilaian berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa mengakibatkan kerugian yang dialami oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi Kepen-

dudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Dinas Dukcapil DKI Jakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil pengisian angket yang terdiri dari beberapa pernyataan-pernyataan Indikator yang diukur dengan menggunakan skala ordinal berdasarkan skala *likert*. Teknik

analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan berbagai rangkaian uji statistik yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, regresi sederhana serta uji hipotesis (uji t).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Berdasarkan pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang dengan persentase 43% dan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 57 orang dengan persentase 57%.

Tabel 1 Responden berdasarkan jenis kelamin

Keterangan	Jumlah	Presentasi
Laki-laki	43	43
Perempuan	57	57
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Dengan demikian responden dinas dukcapil berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan (57%).

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia/Tahun	Jumlah	Presentasi
20-23	14	14
24-27	37	37
28-31	34	34
32-35	15	15
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan data Tabel 2 diketahui bahwa responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden yang berusia 20-23 tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 14%, responden yang berusia antara 24-27 tahun sebanyak 37

orang dengan persentase 37%, responden yang berusia antara 28-31 tahun sebanyak 34 orang dengan persentase 34% dan responden yang berusia 32-35 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 15%. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak berusia 24-27 tahun dan sebanyak 37 orang yang tergolong pada usia produktif.

### Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan

Variabel penelitian ini terdiri dari 2 variabel yang terdiri dari variabel

*independent* yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel *dependent* yaitu kepuasan masyarakat (Y). Metode ini menggunakan skala pengukuran dengan skala *likert* dengan bobot tertinggi disetiap pernyataan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1 dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Dimana setiap *item* pernyataan diukur berdasarkan kategori standar penilaian rata-rata pada tabel 3.

Tabel 3 Standar Penilaian

Rata-rata skor	Penilaian
1,00-1,80	Sangat tidak baik
1,81-2,61	Tidak baik
2,62-3,42	Cukup baik
3,43-4,23	Baik
4,24-5,00	Sangat baik

Sumber: Riduwan (2004)

Dari hasil penyebar kuesioner dapat diketahui tanggapan responden tentang kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya

dapat dilihat pada tabel 4 yang diperoleh berdasarkan hasil analisis penilaian responden.

Tabel 4 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Tanggapan Responden					Skor	Rata-rata
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
X1.1	22	76	-	1	1	417	4,17
X1.2	33	57	10	-	-	423	4,23
X1.3	30	55	15	-	-	415	4,15
X1.4	34	52	14	-	-	420	4,20
X1.5	22	53	25	-	-	397	3,97
X1.6	29	49	22	-	-	407	4,07
X1.7	34	45	21	-	-	413	4,13
X1.8	35	45	17	3	-	412	4,12
X1.9	56	34	10	-	-	446	4,46
X1.10	25	65	10	-	-	415	4,15
X1.11	26	68	6	-	-	420	4,20
X1.12	71	25	4	-	-	467	4,67
X1.13	7	38	55	-	-	352	3,52
X1.14	28	60	12	-	-	416	4,16
X1.15	47	49	4	-	-	443	4,43
<b>Rata-rata variabel Kualitas Pelayanan</b>						<b>417,53</b>	<b>4,17</b>

Sumber: Data Primer (hasil *output* SPSS), 2022

Berdasarkan tabel tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan di atas, adapun rata-rata jawaban responden pada masyarakat Dinas Dukcapil Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta adalah 6263 dari 15 pernyataan, jadi  $6263:15 = 417,53$  dengan ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan tanggapan responden masuk dalam kategori “ baik” dengan skor 4,17.

**Tanggapan Responden tentang Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil kuesioner, dapat diketahui tanggapan responden tentang kepuasan masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5 yang diperoleh berdasarkan hasil analisis penilaian responden.

Tabel 5 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Masyarakat

Pernyataan	Tanggapan Responden					Skor	Rata-rata
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
Y1.1	17	65	18	-	-	399	3,99
Y1.2	7	56	37	-	-	370	3,70
Y1.3	18	48	34	-	-	384	3,84
Y1.4	30	63	7	-	-	423	4,23
Y1.5	32	64	4	-	-	428	4,28
Y1.6	36	55	9	-	-	427	4,27
Y1.7	30	45	25	-	-	405	4,05
Y1.8	20	32	48	-	-	372	3,72
Y1.9	20	29	51	-	-	369	3,69
Y1.10	30	36	34	-	-	396	3,96
Y1.11	51	43	6	-	-	445	4,45
Y1.12	50	45	5	-	-	445	4,45
<b>Rata-rata variabel Kepuasan Masyarakat</b>						<b>405,25</b>	<b>4,05</b>

Sumber: Data Primer (hasil *output* SPSS), 2022

Berdasarkan tabel tanggapan responden mengenai kepuasan masyarakat diatas, adapun rata-rata jawaban responden pada masyarakat Dinas Dukcapil Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta adalah 4863 dari 12 pertanyaan, jadi  $4863:12=405,25$  dengan ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan tanggapan responden masuk dalam kategori “baik” dengan skor 4,05.

**Hasil Uji Instrumen Penelitian**

Hasil uji instrumen penelitian dilakukan sebagai uji prasarat analisis dengan menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. *Pertama*, Uji validitas yang bertujuan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan hasil yang dapat dilihat pada tabel 6

Tabel 6 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,573	0,196	Valid
	X1.2	0,557	0,196	Valid
	X1.3	0,628	0,196	Valid
	X1.4	0,546	0,196	Valid
	X1.5	0,685	0,196	Valid
	X1.6	0,670	0,196	Valid
	X1.7	0,729	0,196	Valid
	X1.8	0,470	0,196	Valid
	X1.9	0,250	0,196	Valid
	X1.10	0,588	0,196	Valid
	X1.11	0,790	0,196	Valid
	X1.12	0,437	0,196	Valid
	X1.13	0,568	0,196	Valid
	X1.14	0,353	0,196	Valid
	X1.15	0,614	0,196	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y1.1	0,750	0,196	Valid
	Y1.2	0,609	0,196	Valid
	Y1.3	0,589	0,196	Valid
	Y1.4	0,571	0,196	Valid
	Y1.5	0,723	0,196	Valid
	Y1.6	0,680	0,196	Valid
	Y1.7	0,718	0,196	Valid
	Y1.8	0,756	0,196	Valid
	Y1.9	0,807	0,196	Valid
	Y1.10	0,750	0,196	Valid
	Y1.11	0,464	0,196	Valid
	Y1.12	0,465	0,196	Valid

Sumber: Data Primer (hasil *output* SPSS), 2022

Dari hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa seluruh instrument (*item*) pernyataan (*indicator*) dengan jumlah sampel responden 100 orang memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,196) dan memiliki nilai yang positif. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pernyataan yang telah disebar kepada responden dinyatakan valid.

*Kedua*, uji reliabilitas yang bertujuan untuk melihat kestabilan dan konsistensi

jawaban responden yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam suatu angket. Hasil ini akan menjawab dapat atau tidaknya suatu instrument penelitian dipercaya. Untuk mengetahui suatu instrument reliable atau tidak reliabel adalah dengan melihat perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Dan untuk mengetahui pengujian dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach*.

Tabel 7 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coeficient	Cronbach Alpha Statistic (a)	Cronbach Alpha (a) 0,60	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	15 Pernyataan	0,843	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	12 Pernyataan	0,881	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer (hasil *output* SPSS), 2022

Dari hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien *alpha* (*a*) lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dilihat bahwa seluruh indicator pengukur variabel dari kuesioner adalah reliabel, yang artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel (handal).

### Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variable independen dengan variable dependen, apakah positif atau negatif. Hasil dari analisis regresi linier sederhana ditunjukkan tabel 8.

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.545	4.854		2.172	.032
Kualitas	.608	.077	.623	7.874	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer (hasil *output* SPSS), 2022

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai konstanta adalah sebesar 10,545 koefisien variabel (X) adalah sebesar 0,608. Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y = 10,545 + 0,608 X$ , dimana Y adalah kepuasan masyarakat dan X adalah kualitas pelayanan.

Berdasarkan persamaan di atas, diketahui nilai konstantanya sebesar 10,545 dan koefisien regresi X sebesar 0,608 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai kualitas, maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,608. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap variabel Y adalah positif.

Tabel 9 Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1066.169	1	1066.169	62.003	.000b
	Residual	1685.141	98	17.195		
	Total	2751.310	99			

Sumber: Data Primer (hasil *output* SPSS), 2022

Tabel Uji Signifikansi digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Dari tabel 9 diketahui  $f$  hitung 62.003. Kriteria ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan jika nilai  $sig < 0,05$ . Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh nilai Sig. = 0.000. Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian ini

adalah signifikan atau model persamaan regresi memenuhi kriteria

### Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji  $t$  yaitu untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji  $t$  pada penelitian ini dapat dilihat tabel 10.

Tabel 10 Pengujian Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	10.545	4.854		2.172	.032
	Kualitas	.608	.077	.623	7.874	.000

Sumber: Data Primer (hasil *output* SPSS), 2022

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai  $sig < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan nilai  $t$ , diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,874 > t_{tabel}$  1,984 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh pada variabel kepuasan (Y). Maka uji hipotesis  $H_0$  ditolak yang artinya  $H_a$  diterima yang dalam artian kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

### KESIMPULAN

Masyarakat beranggapan sangat baik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, hal ini berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. Indikator-indikator yang dianggap cukup baik secara keseluruhan dari segi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta secara keselu-

ruhan dapat dikatakan baik, hal ini berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. Indikator-indikator yang menjadi penilaian dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat antara lain fitur layanan atau produk kepuasan, kualitas pelayanan, emosi pelanggan, harga produk.

Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan uji T yaitu diketahui hasil thitung sebesar 7.874 dan Nilai pada tabel distribusi 5% sebesar yaitu 1,984 maka  $t_{hitung} 7.874 >$  dari  $t_{tabel}$  1,984 dan nilai koefisien regresi X sebesar 0,608. Dapat diartikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

## REFERENSI

- Ainur, Ahmad Rohman, et al. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Pla CIDA Avero Press. Malang
- Al Rasyid, H., 2017. Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(2), pp.210-223.
- Daryanto and Setyobudi, I. 2018. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. GavaMedia. Yogyakarta
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers. Jakarta
- Kotler, Philip and Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid1. Erlangga. Jakarta
- Kusyana, D.N.B. and Pratiwi, K.A., 2019. Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), pp.21-39.
- Lubis, A.S. and Andayani, N.R., 2017. Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), pp.232-243.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta
- Maulana, A.S., 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), p.78663.
- Muliaty, M., 2016. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), p.97765.
- Nangoi. 2004. *Pemberdayaan di era ekonomi pengetahuan*. PT. Gramedia. Jakarta
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Esensi. Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L., 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), pp.12-40.
- Putri, V.A. and Fatmasari, D., 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 3(5), pp.1-11.
- Silalahi, U. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. PT. Refika Aditama. Bandung

- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta. Bandung
- Sulistiyawati, A. M. and Seminari, K.I. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 4(8), pp. 2318-2332.
- Tjiptono and Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2012. *Kepuasan Pelanggan*, Edisi 4. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F., and Gregorius, C. 2005. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta
- Zeithaml, V., and Bitnerdan Gremler. 2013. *Service Marketing*. Integrating.