

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung)**

**Oleh :
Sevita Sicillia**

**Pembimbing :
Dr. Christin Susilowati, SE., M.Si.**

ABSTRAK

.Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Tulungagung secara parsial, simultan maupun dominan. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Populasi dan sampel adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan E-KTP di Dispenduk Capil yaitu sebanyak 230 responden. Hasil penelitian ini diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner dan dilengkapi dengan observasi, wawancara, dokumen, dan studi pustaka. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian secara simultan dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian secara parsial dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian secara dominan adalah variabel jaminan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the partial, simultaneous, and dominant influence of service quality on the satisfaction of the community of Tulungagung Regency. This quantitative research was conducted at Population and Civil Registration Office of Tulungagung Regency. The population and sample of this study are user of E-KTP application service in Population and Civil Registration Office in Tulungagung regency, which are 230 respondents. The data of this study were obtained by distributing questionnaires, making observations, examining documents, and studying literature. The analytical method of this study is multiple linear analysis. The result of the research show that, simultaneously, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant influence on community's satisfaction. Partially, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant influence on community's satisfaction. Assurance dominantly influences community's satisfaction.

Keywords: service quality, customer satisfaction

I.PENDAHULUAN

Kondisi persaingan di era globalisasi saat ini sangat ketat sehingga menimbulkan berbagai bisnis yang kompetitif dan ketat. Banyak organisasi atau perusahaan yang berlomba-lomba memberikan yang terbaik untuk pelanggannya. Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap perusahaan atau organisasi dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Setiap lembaga, perusahaan dan organisasi pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapainya, banyak tujuan dari berbagai kriteria perusahaan. Salah satu tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut yaitu dengan tercapainya kepuasan pelanggan.

Salah satu untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan melihat kualitas pelayanan yang diterapkan. Pelayanan yang terdapat di pemerintahan menjadi kebutuhan bagi Masyarakat yang merupakan tugas utama bagi Pemerintah. Pelayanan untuk masyarakat merupakan komponen yang tidak dapat diabaikan oleh

pemerintah baik pelayanan masyarakat yang berada di pusat ataupun di daerah. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang NO.25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propermas) adalah melalui kajian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh berbagai unit pelayanan instansi pemerintah.

Salah satu contoh yang merupakan pelayanan untuk masyarakat dari pemerintah adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik yang biasa di singkat dengan e-KTP, e-KTP adalah Kartu Tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, yang juga merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. menurut undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, Penduduk WNI dan WNA yang memiliki ijin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin/belum kawin wajib memiliki e-KTP. e-KTP wajib dimiliki oleh Satu orang warga hanya di perbolehkan memiliki satu e-KTP

yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK), NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Oleh karena itu e-KTP wajib dimiliki oleh setiap penduduk. Organisasi milik pemerintah yang melayani masyarakat untuk pembuatan e-KTP adalah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang biasa disingkat dengan Dispenduk Capil.

Beberapa bulan terakhir ini banyak kasus yang diberitakan dimedia televisi, koran, maupun media sosial internet yang memberitakan kasus e-KTP, salah satunya adalah panjangnya antrian e-KTP disebabkan menumpuknya warga yang ingin mendapatkan e-KTP sementara stok blanko e-KTP cepat habis, antrian panjang juga disebabkan karena jaringan proses perekaman dan pencetakan e-KTP

dari pusat yang tidak stabil terkadang masih *trouble*, sementara jaringan hanya tersedia satu jaringan dipusat. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya kualitas pelayanan untuk membangun kepuasan pelanggan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu

Muhammad Akbar (2016) penelitian ini bertujuan untuk menciptakan rasa puas kepada pelanggan dengan cara memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya di tempat wisata Kampoeng Kidz Kota Batu. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 orang yang dipilih menggunakan *purposive sampling (judge sampling)*. Hasil dari penelitian ini secara simultan dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. hasil penelitian dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang mempunyai pengaruh dominan adalah variabel empati. dari Uji Determinasi (R^2)

diperoleh hasil sebesar 0,668, yang artinya 66,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel bebas yang diteliti, yaitu variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan sisanya sebesar 33,2% merupakan variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

Shelvina Tri Oktavia (2016) penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen yang ada Taman Indie Resto di Kota Malang, penelitian ini menggunakan jumlah hasil 100 konsumen Taman Indie Resto di Kota Malang. Pengambilan sampel yang digunakan di penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan acak sederhana, sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi. Hasil penelitian yang menggunakan analisis linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen,. Secara parsial, variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel jaminan dengan *standartdized coefficients beta*. Lima variabel bebas seperti bukti fisik, kendalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. variabel jaminan merupakan variabel yang memiliki pengaruh secara dominan terhadap kepuasan konsumen Taman Indie Resto Kota Malang.

Pengertian Jasa

Menurut Lovelock dalam Arief (2007:11) jasa adalah kegiatan ekonomi antara dua kelompok, dimana terdapat pertukaran nilai antara penjual dan pembeli, biasanya berdasarkan waktu.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2005:16), jasa adalah “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak

lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Pengertian Kualitas

Menurut Kotler (2012:59) Kualitas adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Sedangkan menurut Tjiptono (2007:51) “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler, 2000 dalam buku Tjiptono & Chandra, 2011:180).

J. Svioka dalam Lupiyoadi (2013:216) menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan, Parasuraman, et.al., dalam Kotler dan Keller (2012:50), menyimpulkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu: sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain-lain.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu: kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan,

seperti memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- 5) Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

kepuasan menurut *Lovelock & Wright* dalam Djudiyah (2013:28) kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan antara jasa yang

dirasakan konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen. Jika konsumen merasa bahwa jasa aktual yang diberikan lebih baik dari harapannya, mereka akan berbahagia, akan tetapi bila lebih rendah dari harapannya maka individu akan kurang puas.

Menurut *Kotler* yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2014:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan di bandingkan dengan harapannya.

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk/jasa, pelanggan bukan produsen atau penyedia jasa yang menilai tingkat kualitas pelayanan pada sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen

terhadap kinerja layanan yang diterima bersifat subyektif, karena bergantung pada masing-masing individu.

Sedangkan menurut Kotler & Amstrong (2000:7) yaitu “*customer satisfaction is closely linked to quality. Quality has a direct impact of product performance and customer satisfaction*”. Artinya, kepuasan konsumen sangat berkaitan erat dengan kualitas. Kualitas memiliki dampak langsung terhadap performa produk dan kepuasan pelanggan.

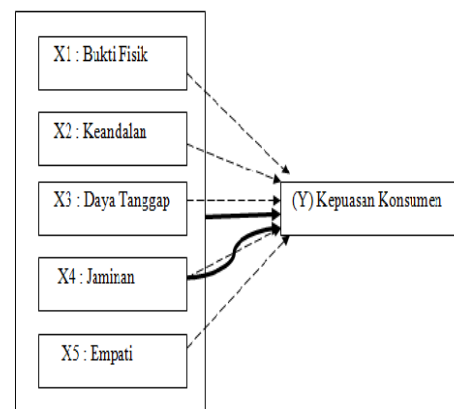
Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan Publik memiliki peranan yang penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pemerintah mempunyai peranan untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik disebutkan sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (undang-undang Nomor 25 Tahun 2009).

Model Hipotesis

Model Hipotesis



Keterangan :

-----> : Pengaruh secara Parsial

————> : Pengaruh secara Simultan

————> : Pengaruh secara Dominan

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *explanatory research* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil di Kabupaten Tulungagung dengan pertimbangan bahwa warga kabupaten Tulungagung tersebut merupakan warga yang cukup berpotensi sebagai informasi penelitian sebagai pengguna jasa pembuatan e-Ktp di Dispenduk Capil. Lokasi Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung berada di Jalan Kartini No. 23 Kabupaten Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan Sampel adalah warga kabupaten Tulungagung, dalam penelitian ini, penentuan ukuran sampel mengacu pada pedoman yang telah dikemukakan oleh Roscoe. jumlah sampel dalam penelitian ini dengan mengalikan jumlah keseluruhan item 10. Yaitu $23 \times 10 = 230$. Dari jumlah berdasarkan rumus diatas di dapatlah sampel sebanyak 230 responden.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability Sampling*, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Alat Analisis

Uji validitas

Menurut Riduwan dan Sunarto (2013), menyebutkan uji validitas merupakan esensi dari ukuran kebenaran suatu penelitian. sebuah item pernyataan dikatakan valid bila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang akan diteliti secara tepat.

Uji reliabilitas

Menurut Ghazali (2013:47) reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Oleh karena itu reliabilitas menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apabila suatu alat pengukur dapat memberikan hasil yang tidak berbeda atau relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel.

Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2013:100) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat apakah keduanya mempunyai

distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik harus mempunyai distribusi atau mendekati normal.

Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2012:105), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut dalam Imam Ghozali (2006:108) menyatakan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Dan apabila probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 0,05 maka model regresi tersebut tidak memandang adanya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Menurut Gujarati dalam Ghozali (2013:95) menjelaskan bahwa analisis regresi dasarnya

adalah studi mengenai ketergantungan variabel terikat (*dependent*) dengan satu atau lebih variabel bebas (*independent*), dengan tujuan mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel *dependent* berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2011:97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Uji Hipotesis

Uji F

Menurut Sugiyono (2014:190) mengemukakan uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Uji t

Sugiyono (2014:184) mengatakan bahwa uji t berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Pengaruh Dominan

Sritua Arif (2012:12), menyatakan untuk menentukan variabel bebas yang paling menentukan (dominan) dalam mempengaruhi nilai variabel dependen dalam suatu model regresi linear, maka gunakanlah koefisien β (*Beta Coefficient*) dengan angka yang tersebar diantara yang lain.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proporsi persentase menurut pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin. perempuan yaitu 126 orang atau 54,8%, dan laki-laki yaitu 104 orang atau 45,2%.

Proporsi persentase menurut pengelompokan responden berdasarkan status perkawinan. Tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi oleh status perkawinan sudah kawin yaitu 111 orang atau 48,3%, dan paling sedikit adalah responden yang termasuk dalam kategori duda yaitu 9 orang atau 3,9%.

Proporsi persentase menurut pengelompokan responden

berdasarkan status pekerjaan. Tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak di dominasi oleh status tidak bekerja yaitu 82 orang atau 35,7%, dan paling sedikit adalah responden yang termasuk dalam kategori bekerja sebagai petani/buruh tani yaitu 30 orang atau 13,0 %.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas

Hasil Uji validitas item-item
Dalam variabel penelitian

Variabel	Item	r_{hitung}	Signifikan	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	X1,1	0,695	0,000	Valid
	X1,2	0,758	0,000	Valid
	X1,3	0,689	0,000	Valid
	X1,4	0,569	0,000	Valid
Keandalan (X2)	X2,1	0,722	0,000	Valid
	X2,2	0,649	0,000	Valid
	X2,3	0,645	0,000	Valid
	X2,4	0,816	0,000	Valid
	X2,5	0,584	0,000	Valid
Daya Tanggap (X3)	X3,1	0,790	0,000	Valid
	X3,2	0,742	0,000	Valid
	X3,3	0,719	0,000	Valid
	X3,4	0,650	0,000	Valid
Jaminan (X4)	X4,1	0,681	0,000	Valid
	X4,2	0,801	0,000	Valid
	X4,3	0,745	0,000	Valid
Empati (X5)	X5,1	0,812	0,000	Valid
	X5,2	0,748	0,000	Valid
	X5,3	0,769	0,000	Valid
	X5,4	0,804	0,000	Valid
	X5,5	0,810	0,000	Valid
Kepuasan (Y)	Y1,1	0,653	0,000	Valid
	Y1,2	0,772	0,000	Valid

Sumber : Data diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) yang berarti bahwa tiap-tiap item pada variabel adalah valid, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa item pertanyaan kuisioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Uji Reliabilitas

Hasil Uji reliabilitas item-item

Variabel	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,767	Reliabel
Keandalan (X2)	0,808	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,797	Reliabel
Jaminan (X4)	0,824	Reliabel
Empati (X5)	0,891	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,710	Reliabel

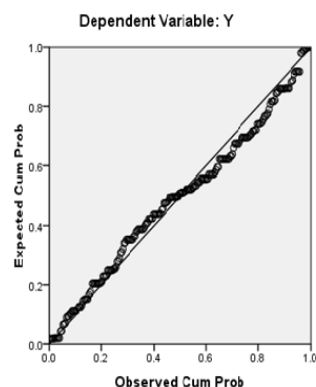
Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat diketahui bahwa semua variabel tersebut memiliki nilai koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan item masing-masing pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Garfik dari hasil uji normalitas melalui pengujian p-p plot tampak bahwa kedua residual mengikuti garis diagonal, sehingga

dapat disimpulkan bahwa kedua residual berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Glejser

Model	T	Significant	Hasil
Bukti Fisik	000	1.000	Tidak terdapat heteroskedastisitas
Keandalan	000	1.000	Tidak terdapat heteroskedastisitas
Daya Tanggap	000	1.000	Tidak terdapat heteroskedastisitas
Jaminan	000	1.000	Tidak terdapat heteroskedastisitas
Empati	000	1.000	Tidak terdapat heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan nilai dari signifikansi pada masing-masing variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki nilai signifikan 1.000 atau lebih dari 0,05 secara statistik terhadap variabel dependen, yaitu nilai absolute residual (ABS_RES). Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa regresi terbebas dari masalah.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji asumsi Multikolinearitas

Variabel	Collinierity		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Bukti Fisik (X1)	0,183	5,455	Tidak terdapat multikolinieritas
Keandalan (X2)	0,558	1,792	Tidak terdapat multikolinieritas
Daya Tanggap (X3)	0,164	6,104	Tidak terdapat multikolinieritas
Jaminan (X4)	0,170	5,892	Tidak terdapat multikolinieritas
Empati (X5)	0,143	6,998	Tidak terdapat multikolinieritas

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan nilai tolerance menunjukkan tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0.1. Perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga tidak ada variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 1 dan lebih dari 10 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi penelitian tersebut.

Uji Analisis Regresi Berganda

Hasil Ringkasan Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	Signifikan	Keterangan
Konstanta	0,263		0,400	Signifikan
Bukti Fisik	0,111	0,211	0,012	Signifikan
Keandalan	-0,040	-0,097	0,044	Signifikan
Daya Tanggap	0,099	0,178	0,046	Signifikan
Jaminan	0,184	0,274	0,002	Signifikan
Empati	0,133	0,302	0,002	Signifikan
α : 0,05 R : 0,845 R Square : 0,713 F-Hitung : 111,430 F-Tabel : 2,41 Sig. F : 0,000 t-tabel : 1,97190				

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.15 menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X1), Keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) merupakan variabel-

variabel yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Adapun persamaan regresi yang didapatkan sebagai berikut :

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

$$Y = 0,211X_1 - 0,097X_2 + 0,178X_3 + 0,274X_4 + 0,302X_5$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Y = yaitu variabel terikat yang nilainya akan dipredisikan oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadikan variabel terikat adalah kepuasan yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan empati (X₅)

b₁ = koefisien regresi variabel bukti fisik (X₁) sebesar 0,211 memiliki arti bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, apabila kondisi dari bukti fisik (X₁) meningkat, maka kepuasan

masyarakat (Y) dapat meningkat pula.

b_2 = koefisien regresi variabel keandalan (X2) sebesar -0,097, memiliki tanda negatif yang berarti tidak searah, jadi apabila variabel keandalan (X2) mengalami peningkatan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan menurun.

b_3 = koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X3) sebesar 0,178 memiliki arti bahwa daya tanggap (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y), apabila kondisi daya tanggap (X3) mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat (Y) dapat meningkat pula.

b_4 = koefisien regresi variabel Jaminan (X4) sebesar 0,274 memiliki arti bahwa jaminan (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y), apabila kondisi jaminan (X4) mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat (Y) dapat meningkat pula.

b_5 = koefisien regresi variabel Empati (X5) sebesar 0,302 memiliki arti bahwa empati (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y), apabila kondisi empati (X5) mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat (Y) dapat meningkat pula.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan Secara Simultan

Dari hasil analisis regresi linear berganda penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. dengan nilai koefisien determinasi R^2 (*R square*) sebesar 0,713, angka tersebut menunjukkan bahwa 71,3% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dari lima variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sedangkan sisanya sebesar 28,7% dijelaskan

oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Akbar (2016) bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Kampoeng Kidz Kota Batu.

Pembahasan Secara Parsial

Pengujian model regresi secara parsial pada penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung) sebagai berikut :

a. Variabel Bukti Fisik

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan memiliki nilai yang positif sehingga apabila terjadi kenaikan pada variabel bukti fisik,

secara langsung akan membantu meningkatkan kepuasan pada masyarakat pengguna layanan e-Ktp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah di kemukakan oleh Muhammad Akbar (2016) bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kampoeng Kidz Kota Batu.

b. Variabel Keandalan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel Keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan memiliki nilai negatif. Penelitian ini menemukan hasil pengaruh negatif pada hubungan antara variabel keandalan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini memberikan makna ketika keandalan dirasakan terjadi peningkatan justru kepuasan semakin menurun.

c. Variabel daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel Daya

Tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan memiliki nilai yang positif sehingga apabila terjadi kenaikan pada variabel Daya Tanggap, secara langsung akan membantu memberikan kepuasan pada masyarakat pengguna layanan e-Ktp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Mutiara Maknum (2016), bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan secara variabel parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di *International Undergraduate Program*, Universitas Brawijaya.

d. Variabel Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan memiliki nilai yang positif sehingga apabila terjadi kenaikan pada variabel jaminan, secara langsung akan membantu memberikan kepuasan pada

masyarakat pengguna layanan e-Ktp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Muhammad Akbar (2016) bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kampoeng Kidz Kota Batu,

e. Variabel Empati

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel Empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan memiliki nilai yang positif sehingga apabila terjadi kenaikan pada variabel Empati, secara langsung akan membantu memberikan kepuasan pada masyarakat pengguna layanan e-Ktp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Muhamad Akbar (2016) bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wisata Kampoeng Kidz Kota Batu. Dari analisis yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan

bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Pembahasan secara Dominan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat terdapat pengaruh dominan dari variabel Jaminan (X4) dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil kabupaten Tulungagung. Dapat dikatakan dominan karena :

1. Dispenduk Capil menunjukkan bahwa pegawai memberikan ketepatan waktu seperti ketepatan waktu e-Ktp jadi dan dapat diambil dapat diambil, ketepatan waktu dalam membuka pelayanan di Dispenduk Capil sesuai dengan yang tertulis di kantor Dispenduk Capil, hal ini terdapat pada indikator item pertanyaan “pegawai memberikan jaminan tepat waktu”. Ketepatan waktu dari setiap proses yang dilalui menjadi sangat penting.
2. Dispenduk Capil menunjukkan bahwa pegawai memberikan jaminan legalitas seperti akan menjaga data-data pribadi masyarakat, tidak menyebarkan data-data pribadi masyarakat, hal ini terdapat pada indikator item pertanyaan “pegawai memberikan jaminan legalitas”.
3. Dispenduk Capil menunjukkan kepada masyarakat, bahwa masyarakat mempercayai pegawai Dispenduk Capil dalam pembuatan e-Ktp seperti kepercayaan masyarakat dalam penyampaian informasi terkait pembuatan e-Ktp (syarat apa saja yang harus dibawa, kapan masyarakat/ pelanggan dapat mengambil e-Ktp), hal ini terdapat pada indikator item pertanyaan “kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat”.

V. PENUTUP

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang terhadap kepuasan pelanggan
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung adalah variabel Jaminan.

Saran

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Dinas

Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sudah cukup baik, namun kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dengan terus melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-Ktp.

2. Mempertahankan, meningkatkan dan menerima kritik dan saran dari masyarakat untuk mengintropeksi kekurangan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.
3. Sebaiknya, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menerapkan “senyum, sapa,” dalam proses pelayanan., serta bersikap ramah dan menjaga hubungan baik dengan masyarakat pengguna layanan pembuatan e-Ktp, dengan begitu akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar. M, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

- Pelanggan (Studi Pada Pengunjung Wisata Kampoeng Kidz Kota Batu)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Brawijaya Malang.
- Arief, 2007, *Pemasaran jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang :Banyumedia Publishing
- Azwar S. 2011. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Damayanti, Pradita, 2015, *Pengaruh Servicescape dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan Fitness Center di Kota Malang*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Brawijaya Malang.
- Djarwo dan Subagyo, (1993), *Statistik Induktif*, BPEE Yogyakarta.
- Djudiyah. 2013. *Lingkungan dan Kepuasan konsumen hotel*. Jurnal ilmiah psikologi terapan (JIPT), (vol 1, no 1). Skripsi pada UMM Malang.
- Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivarite Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi ketujuh)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husein Umar, 2009, *Metode Penelitian untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Edisi kedua, Rajagrafindo Persada Jakarta.
- Kotler, Philips, 2012. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2012, *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat, (2013): *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Oktavia, Tri Shelvina, 2016 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Taman Indie Resto Malang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Brawijaya Malang.
- Riduwan dan Sunarto. (2013). *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2013. *Research Methods for Business*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- Setyaning Utami Fauziah, 2009, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Brawijaya Malang.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy, (2014), *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.