



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIK KABUPATEN TANAH DATAR**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S-1)  
Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*

**Oleh:**

**NELVA**

**NIM 13.232.048**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
KONSENTRASI MANAJEMEN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BATUSANGKAR  
2018M/1439 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nelva  
Nim : 13 232 048  
Jurusan : Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR”** adalah hasil karya sendiri bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, Desember 2017

Yang membuat pernyataan



NIM. 13 232 048

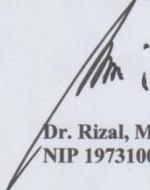
**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Pembimbing Skripsi atas nama NELVA, NIM. 13 232 048 dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR”**, memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

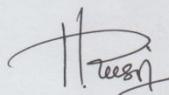
Batusangkar, 16 November 2017

**Pembimbing I,**



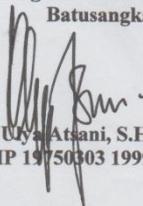
**Dr. Rizal, M.Ag**  
NIP 19731007 200212 1 00148

**Pembimbing II,**



**Husni Shabri, M.Si**  
NIP

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**Institut Agama Islam Negeri (IAIN)**  
**Batusangkar**



**Dr. Ulya Atsani, S.H., M. Hum**  
NIP 19750303 199903 1 004

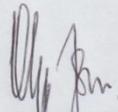
### PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama NELVA, NIM. 13 232 048, Judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KBUPATEN TANAH DATAR, telah diuji dalam Ujian Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar yang dilaksanakan tanggal 18 Januari 2018.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Rizal, M.Ag/ NIP. 19731007 200212 1 001	Ketua/ Pembimbing 1		06/02 2018
2.	Husni Shabri, M.Si/ NIP. -	Sekretaris/ Pembimbing 2		6/02 2018
3.	Drs. Hafulyon, MM/ NIP. 19570301 198303 1 002	Anggota/ Penguji 1		05/02-2018
4.	Dr. David, S.Ag., M.Pd/ NIP 19710323 200312 1 003	Anggota/ Penguji 2		05/2-2018

Batusangkar, 12 Februari 2018  
Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam



Dr. Ulya Atsani, S.H., M.Hum  
NIP. 19750303 199903 1 004

## ABSTRAK

**NELVA, NIM, 13 232 048** judul SKRIPSI “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR**”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan referensial. Untuk uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah uji korelasi, uji koefisien determinan ( $R^2$ ), uji t, analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan uji t hitung adalah sebesar 7,911, sementara t tabel diperoleh sebesar 1,661. Jadi t hitung > t tabel ( $7,911 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Uji korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat didapat nilai koefisien sebesar 0.624. Hasil Koefisien Determinan ( $R^2$ ) diperoleh korelasi sebesar 38,3%, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 38,3%. Persamaan regresi yang didapatkan adalah  $\hat{Y} = 8,180 + 0,708X$ , artinya bahwa nilai konstanta (a) sebesar 8,180, ini menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan adalah 0, maka kepuasan masyarakat bersifat positif yaitu 8,180. Nilai koefisien regresi (b) kualitas pelayanan bersifat positif yaitu 0,708, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1,00, maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,708.

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Dan Luaran .....	5
G. Defenisi Operasional .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori .....	8
1. Kualitas Pelayanan .....	8
a. Defenisi Kualitas .....	8
b. Defenisi Kualitas Pelayanan .....	8
c. Konsep Pelayanan .....	14
d. Dimensi Pelayanan .....	15
e. Pengukur Kualitas Pelayanan.....	18
f. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	19
g. Factor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	22

h. Bentuk Kualitas Pelayanan .....	23
2. Pelayanan Publik.....	24
a. Definisi Pelayanan Publik .....	24
b. Klasifikasi Pelayanan Publik .....	25
3. Kepuasan Masyarakat .....	28
a. Defenisi Kepuasan Masyarakat .....	28
b. Mengukur Kepuasan Masyarakat (Pelanggan) .....	33
c. Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat .....	36
d. Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)	38
e. Memuaskan Kebutuhan Masyarakat (Pelanggan).....	39
f. Manfaat Kepuasan Masyarakat (Masyarakat).....	40
g. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Masyarakat .....	41
B. Kajian Penelitian Yang Relevan .....	41
C. Kerangka Berfikir.....	43
D. Hipotesis.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Jenis Penelitian .....	47
B. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	47
C. Populasi Dan Sampel .....	48
D. Pengembangan Instrumen .....	49
E. Teknik Pengumpulan Data .....	52
F. Teknik Analisis Data.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Deskripsi Data .....	55
1. Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil .....	55
2. Visi, Misi Dan Moto .....	56
B. Struktur Organisasi .....	57

C. Kegiatan Utama Instansi .....	59
D. Hasil Penelitian .....	62
1. Analisis Karakteristik Responden .....	62
2. Uji Reabilitas Dan Validitas.....	65
3. Uji Korelasi .....	68
4. Uji Koefisien Derteminan (R2).....	69
5. Uji t .....	69
6. Analisi Regresi Linear Sederhana.....	71
E. Pembahasan .....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Implikasi .....	73
C. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan yang diberikan Dispenduk Capil .....	3
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	48
Tabel 3.2 Skor Penilaian Kategori Skala <i>Likert</i> .....	50
Tabel 3.3 Koefisien Korelasi .....	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan .....	64
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	65
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat).....	66
Tabel 4.7 Uji Reabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	67
Tabel 4.8 Uji Reabilitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) .....	67
Tabel 4.9 Corelation .....	68
Tabel 4.10 Model Summary .....	69
Tabel 4.11 Uji t .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	78
Lampiran 2. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) .....	79
Lampiran 3. Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	80
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat).....	80
Lampiran 5. Uji Korelasi dan Koefisien Determinan .....	80
Lampiran 6. Uji t.....	81
Lampiran 7. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	81
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian .....	82
Lampiran 9. Rekapitulasi Angket Kualitas Pelayanan .....	86
Lampiran 10. Rekapitulasi Angket Kepuasan Masyarakat.....	89
Lampiran 11. Tabel t.....	92
Lampiran 12. Tabel R .....	93
Lampiran 13. Surat Penelitian .....	95
Lampiran 14. Surat Kesbangpol .....	74
Lampiran 15. Surat Balasan.....	74

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

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 dan Chandra, 2012, p.75)

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2008, p.143) 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.

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 publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, Namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. (Kotler dan Keller, 2009, p.138-139).

Menurut data yang didapat dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dapat diketahui jenis pelayanan yang diberikan.

**Tabel 1.1**  
**Jenis pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar berdasarkan SOP**

No	Jenis pelayanan	Standar waktu penyelesaian
1.	Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP)	1 hari kerja
2.	Kartu keluarga (KK)	1 hari kerja
3.	Surat akte kelahiran	1 hari kerja
4.	Surat akte kematian	1 hari kerja
5.	Surat akte perkawinan non muslim	1 hari kerja
6.	Surat pindah	1 hari kerja

*Sumber: Hasil wawancara langsung dengan Samsuwar, S. Kom (Kepala Bidang Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan (PIAK)).*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian. Dimana waktu penyelesaiannya bisa 1 hari kerja dengan syarat bahan pengurusannya lengkap.

Dari survei awal yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar terdapat beberapa permasalahan yang berupa: masalah pertama yaitu masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena itu timbulnya pencaloan pengurusan. Masalah kedua yaitunya dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan terkadang melebihi waktu yang ditetapkan. (Hendri, Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar)

Wawancara yang dilakukan dari 10 orang masyarakat hanya 1 orang yang mengatakan puas dan 9 orang lainnya mengatakan tidak puas. Pertama ibu Aida, dia mengatakan tidak puas karena pegawai tidak bersikap ramah dalam memberikan pelayanan. Kedua ibu Dewi, dia

mengatakan puas karena ada orang dalam yang membantunya sehingga pengurusannya cepat dan waktu penyelesaiannya juga cepat. Ketiga ibu Meza, dia tidak puas dengan pelayanan karena dalam melayani masyarakat, sebagian pegawai tidak adil. Keempat ibu Reni, dia tidak puas karena dari segi ketepatan waktu penyelesaian, pelayanan yang diberikan pegawai berbelit-belit dan mengulur-ngulur waktu serta alasan antrian yang banyak sehingga waktu penyelesaiannya menjadi lama dan lewat dari batas waktu yang telah ditentukan. Kelima ibu Delli, dia mengatakan tidak puas karena pegawai tidak menunjukkan sikap empati kepada masyarakat. Keenam ibu Qori, dia tidak puas karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Ketujuh ibu Siska, dia tidak puas juga dengan alasan pegawai tidak menunjukkan kemauan untuk membantu masyarakat yang tidak tahu prosedur pengurusan. Kedelapan ibu Nurlaili, dia tidak puas karena merasa pegawai bersikap cuek kepada masyarakat. Kesembilan ibu Misra Eliza, dia tidak puas karena pegawai tidak memahami kebutuhan masyarakat. Terakhir ibu Yasma, dia tidak puas karena pegawai tidak bersikap adil kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengurusan surat-surat tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian yang telah ditentukan
2. Adanya sikap kurang empati pegawai terhadap masyarakat
3. Munculnya pencaloan karena masyarakat tidak tau cara pengurusan

4. Banyak masyarakat tidak puas atas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah penelitian yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

### **D. Rumusan Masalah**

Agar penelitian yang penulis lakukan tidak menyimpang dari pokok pokok permasalahan yang akan dibahas dan sampai pada tujuan dari penelitian ini, maka perlu adanya rumusan permasalahan yang akan diteliti, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar?.

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

### **F. Manfaat dan Luaran**

Dalam penulisan skripsi ini ada beberapa manfaat yang ingin dicapai oleh penulis, diantaranya:

1. Sebagai syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S.1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.
2. Untuk memberikan pemahaman serta teori yang penulis dapat dari penelitian ini kepada satuan kerja pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

3. Sebagai penerapan bagi penulis terhadap ilmu yang dipelajari dan dituangkan dalam sebuah karya ilmiah (skripsi) serta sebagai acuan bagi penulis berikutnya.
4. Hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai salah satu referensi studi dan menambah banyaknya karya tulis ilmiah, khususnya skripsi untuk perpustakaan IAIN Batusangkar.

### **G. Definisi Operasional**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan yang datang dari masyarakat.

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari Pelayanan/layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Lima dimensi karakteristik yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi bukti fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sebuah instansi atau perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

###### **a. Definisi kualitas**

Goetsch Davis, 1994 membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pendekatan yang dikemukakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas. (Yamit, 2002,p.8-11)

Menurut *American Society For Quality Control*, dalam Ririn Tri Ratna Sari&Mastuti aksa, 2011,p.103-104 kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

###### **b. Definisi kualitas pelayanan**

Kotler (Alma, 2007,p.286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Menurut Tjiptono (2007,p.23), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Garvin dalam buku Tjiptono (2014, p.168), mengidentifikasi adanya lima alternative perspektif kualitas yang bisa digunakan, yaitu:

a. *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini, dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

b. *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

c. *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya

*perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dalam *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa nasabah yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

d. *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perikayasaan dan pemenufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operationsdriven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e. *Value-Based Approach*

Ancangan ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu merupakan produk yang paling bernilai.

Pemahaman akan adanya perbedaan pandangan terhadap kualitas sebagaimana diuraikan diatas dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik-konflik yang kadang kala timbul diantara para manajer dalam departemen fungsional yang berbeda. Cara yang terbaik bagi setiap perusahaan adalah menggunakan perpaduan

antara beberapa perspektif kualitas dan secara aktif menyesuaikan setiap saat dengan kondisi yang dihadapi.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Nasution kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen Tjiptono. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Sulistyo, 2016).

Kualitas pelayanan (*service Quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Yamit (2002, p.22) menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- a. *Exelllent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- b. *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- c. *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- d. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- e. *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- f. *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- g. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk

yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Ada beberapa macam hal yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk, yaitu sbb (Aditia, 2013):

- a. Tidak terampil dalam melayani konsumen
- b. Cara berpakaian tidak sesuai
- c. Tutur katanya kurang sopan atau bahkan menyebalkan
- d. Bau badan mengganggu
- e. Selalu cemberut atau pasang tampang angker.

Faktor-faktor yang perlu di perhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah (Aditia, 2013):

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.

- b. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

- c. Mengelola bukti

Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*.

d. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan.

Kesimpulan dari kualitas pelayanan di atas yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi memenuhi harapan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, dan hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.

c. **Konsep pelayanan**

Menurut Lukman (1999, p.11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, tuntutan terhadap pelayanan umum melahirkan suatu studi, yaitu bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya. (Sabana, Nurhayati, & Alvis Muryodewanto, p.37)

#### **d. Dimensi pelayanan**

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1985 telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi bukti fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan perpektif kualitas, David Garvin mengembangkan dimensi kualitas ke dalam delapan dimensi yang dapat digunakan sebagai dasar perencanaan strategis terutama bagi perusahaan atau manufaktur yang menghasilkan barang. Kedelapan dimensi tersebut adalah sebagai berikut (Yamit, 2002, p.10):

- a. *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti.
- b. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
- c. *Realibility* (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakaian.

- d. *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability*, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk.
- h. *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Instrumen SERVQUAL bermanfaat dalam melakukan analisis gap. Karena biasanya layanan/jasa bersifat intangible, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan berdampak serius terhadap persepsi atas kualitas pelayanan. Gap-gap yang biasa terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan meliputi (Tjiptono, 2014:217):

- a. Gap antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi manajemen (*knowledge gap*)

Gap ini terjadi karena ada perbedaan antara ekspektasi pelanggan aktual dan pemahaman atau persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan. Beberapa kemungkinan penyebab gap seperti ini antara lain: informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat; interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi konsumen; tidak adanya analisis permintaan; buruknya atau tidak ada aliran informasi ke atas dari staf kontak konsumen ke pihak manajemen; dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak konsumen ke pihak manajemen.

- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan (*standards gap*)

Gap ini terjadi karena spesifikasi kualitas pelayanan tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Penyebabnya antara lain : tidak adanya standar kinerja yang jelas; kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai; manajemen perencanaan buruk; kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi; kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas pelayanan; kekurangan sumber daya; dan situasi permintaan berlebihan.

- c. Gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan (*delivery gap*)

Gap ini berarti spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian pelayanan. Sejumlah penyebabnya antara lain : spesifikasi kualitas terlalu rumit dan/atau terlalu kaku; para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan karenanya tidak berusaha memenuhinya; spesifikasi tidak sejalan dengan budaya korporat yang ada; manajemen operasi pelayanan buruk; kurang memadainya aktivitas *internal marketing*; serta teknologi dan sistem yang ada tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi.

- d. Gap antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal (*communication gap*)

Gap ini berarti janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan pelayanan yang diberikan kepada para konsumen.

- e. Gap antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan (*service gap*)

Gap ini berarti bahwa pelayanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan. Gap ini dapat menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas; komunikasi getok tular yang negatif; dampak negatif terhadap citra korporat atau citra lokal; dan kehilangan konsumen. Gap ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja/prestasi perusahaan berdasarkan kriteria atau ukuran yang berbeda.

**e. Pengukuran kualitas pelayanan**

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh David Garvin adalah sangat tepat digunakan untuk mengukur kualitas produk. Sedangkan dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman adalah sangat tepat digunakan untuk mengukur kualitas jasa pelayanan. Pengukuran kualitas produk dan jasa pelayanan, pada dasarnya hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu ditentukan oleh variabel harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan.

Pengukuran kualitas dapat dilakukan melalui perhitungan biaya kualitas dan melalui penelitian pasar mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas jasa pelayanan. Pengukuran kualitas melalui penelitian pasar tersebut dapat menggunakan berbagai cara, seperti: menemui konsumen, *survey*, sistem pengaduan dan panel konsumen.

Pengukuran kualitas melalui perhitungan biaya kualitas dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu:

- a. Biaya kualitas diukur berdasarkan biaya kerusakan perjam dari tenaga kerja langsung.

- b. Biaya kualitas diukur berdasarkan biaya produksi termasuk biaya tenaga kerja langsung, biaya bahan baku, dan biaya overhead pabrik.
- c. Biaya kualitas diukur berdasarkan penjualan bersih.
- d. Biaya kualitas diukur berdasarkan satuan unit seperti kilogram, meter dan lain sebagainya. Pengukuran biaya kualitas berdasarkan keempat cara tersebut, dapat dianalisis dengan menggunakan analisis tren dan analisispareto agar ditemukan konsep biaya kerusakan yang optimum. (Yamit,2002,p.19)

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan semakin tetap terjaga, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan juga dengan cara:

1. Mengetahui sebagaimana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan public dimana pelayanan dilakukan dengan cara monopolistic dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunanyang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman. Dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan. (Hardiyansyah,2011,p.36)

#### **f. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan**

Dalam meningkatkan kualitas jasa, banyak faktor yang memerlukan pertimbangan, faktor-faktor tersebut perlu perlu

mendapat perhatian, faktor tersebut yaitu (Fandy Tjiptono, 2004,p.88) :

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Langkah selanjutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan bersaing berdasarkan determinan-determinan tersebut.

b. Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang perusahaan berusaha lebih-lebihkan komunikasinya kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpikat. Hal seperti terjadi bumerang bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan (bahkan bisa menjurus menjadi tidak realistis) yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan.

c. Mengelola bukti kualitas jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan dapat dirasakan sebagaimana hal barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan faktor-faktor bukti fisik yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

d. Mendidik konsumen tentang kualitas jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka

menyampaikan kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik.

e. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas adalah sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai tradisi, prosedur dan harapan yang meningkatkan kualitas.

f. Menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat meningkatkan variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Sebelum melakukan *otomatisasi* perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang memerlukan sentuhan manusia dan bagian yang memerlukan *otomatisasi*. Perlu dihindari *otomatisasi* yang mencakup keseluruhan jasa.

g. Menindak lanjuti jasa

Menindak lanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan atau keluhan mereka.

h. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan suatu sistem menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa yang mendukung pengambilan keputusan.

### **g. Faktor yang mempengaruhi pelayanan**

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif yaitu :

#### **a. Faktor aturan**

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan.

#### **b. Faktor organisasi**

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

#### **c. Faktor pendapatan**

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.

d. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

e. Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri.

**h. Bentuk kualitas pelayanan**

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari hal-hal seperti berikut ini:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi peranannya. Pada

dasarnya layanan melalui tulisan efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan dalam pengolahan maupun dalam proses penyelesaiannya.

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu, faktor keahlian dan ketrampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. (Moenir, 2008, p.14)

## **2. Pelayanan Publik**

### **a. Definisi pelayanan publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang-Undangan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau dan terukur pentingnya standar pelayanan publik. (pasal 20 ayat 1 undang-undang N0.25 tahun 2009)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintahan karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lain.

Namun demikian, meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan (*volunteer*), dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). (Mahmudi, 2015,p.219-220)

#### **b. Klasifikasi pelayanan publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan jasa dan pelayanan umum.

##### **1) Pelayanan Kebutuhan Dasar**

###### **a. Kesehatan**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh sebab itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Keterkaitan tingkat kesehatan

dengan kemiskinan dapat dilihat pada siklus lingkaran setan kemiskinan (*the vicious circle of poverty*). Dalam suatu lingkaran setan kemiskinan tersebut, terdapat tiga poros utama yang menyebabkan seseorang menjadi miskin, yaitu: Pertama, rendahnya tingkat kesehatan, Kedua, rendahnya pendapatan, dan Ketiga, rendahnya tingkat pendidikan. Rendahnya tingkat kesehatan merupakan salah satu tingkat pemicu terjadinya kemiskinan.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa tingkat kesejahteraan masyarakat yang rendah akan menyebabkan pendapatan rendah. Tingkat produktifitas yang rendah lebih lanjut menyebabkan pendapatan rendah. Pendapatan yang rendah menyebabkan kemiskinan. Kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Pendidikan Dasar

Selain kesehatan, bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakat.

Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan diatas. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaan dipasar maupun digudang dalam bentuk cadangan maupun persediaan.

Lonjakan harga kebutuhan pokok masyarakat yang terlalu tinggi akan memberikan dampak negatif bagi perekonomian makro, misalnya memicu terjadinya inflasi yang tinggi (hiperinflasi). Selain itu, ketidakstabilan harga bahan kebutuhan pokok yang tidak terkendali juga dapat menimbulkan ketidakstabilan politik.

d. Pelayanan Umum

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya:

- a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Sertifikat Tanah
- c. Akta Kelahiran
- d. Akta Kematian
- e. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKD)
- f. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
- g. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- h. Paspor

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya:

- a. Jaringan Telpon
- b. Penyediaan tenaga listrik

c. Penyediaan air bersih

### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya:

- a. Pendidikan tinggi dan menengah
- b. Pemeliharaan kesehatan
- c. Penyelenggaraan transformasi Jasa Pos
- d. Sanitasi Lingkungan
- e. Persampahan
- f. Drainase
- g. Jalan dan trotoar
- h. Penanggulangan bencana
- i. Pelayanan sosial. (Mahmudi, 2015, p.220-224)

### 3. Kepuasan Masyarakat

#### a. Definisi kepuasan masyarakat

Secara umum, *kepuasan* adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan persepsi tentang kinerja (atau hasil) dari suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja gagal memenuhi harapan maka pelanggan kecewa. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan amat puas atau terpuakau.

Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur dalam kualitas layanan produk dan jasa. Adanya peningkatan masyarakat, perkembangan industri, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tingkat pendidikan yang semakin tinggi, deregulasi dan kebijakan pemerintah dibidang industri perhotelan yang telah mengakibatkan perubahan dalam sistem nilai. Tuntutan pelanggan terhadap pelayanan hotel yang lebih baik, bermutu, dan lebih cepat semakin terasa. Pelanggan mampu menilai dan dengan bebas

memiliki hotel yang dipercaya dan memberikan kualitas layanan yang dikehendaki. (Agung, Permata, & budi, 2015, p.74)

Kata kepuasan atau '*satisfaction*' berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya memenuhi sesuatu atau membuat sesuatu memadai'. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah 'kepuasan pelanggan' lantas menjadi suatu yang kompleks. Bahwa, hingga saat ini belum dicapai kesepakatan ataukah evaluasi kognitif.

Dari defenisi kepuasan pelanggan tersebut, perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Persepsi kepuasan pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan sering kali diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan terjadi. Harapan pelanggan bersumber dari faktor yang sulit dikendalikan oleh departemen pemasaran seperti kebutuhan pelanggan, komunikasi dari mulut ke mulut, penawaran pesaing dan sebagainya.

Semua tindakan yang dilakukan untuk mengetahui harapan pelanggan tersebut adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam setiap perusahaan maupun organisasi. Perusahaan seperti ini adalah perusahaan yang berfokus pada pelanggan.

Faktor utama yang harus dilakukan untuk membentuk fokus kepada pelanggan adalah perusahaan harus menepatkan karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi fokus

strategi, sehingga perusahaan harus memiliki sistem pengukuran strategi. Sistem pengukuran tersebut harus diintegrasikan dengan barometer kepuasan pelanggan dan persepsi harapan pelanggan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut dapat disalurkan dan begitu pula sebaliknya akan merasa tidak puas apabila dorongan-dorongan tersebut tidak dapat disalurkan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997) yaitu: *“Without customers, the service firm has no reason to exist”*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995): *“Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding good or service after its acquisition and uses”*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat yang diinginkan oleh masyarakat.

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat. (Setiawan, 2015, p.57-58)

Konsumen yang melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan adalah pelanggan dalam arti yang sebenarnya. Untuk menciptakan pembelian ulang sudah barang tentu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada

pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan berarti kualitas produk dan jasa pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh pelanggan (Yamit, 2002:77-78).

Kepuasan pelanggan (Masyarakat) telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Hardiyati, 2010).

Menurut Irawan kepuasan pelanggan (Masyarakat) adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan

akan terjadi kalau perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. (Aditia & Suhaji, 2013)

Semua usaha yang dilakukan perusahaan diarahkan untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tidak mungkin orang akan melakukan pembelian ulang produk kalau pelanggan tidak merasa puas dengan apa yang mereka terima. Tidak ada gunanya mengubah desain produk dan desain proses kalau bukan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari kenyataan diatas nampak bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting bagi kelangsungan hidup perusahaan untuk bertahan dalam persaingan yang semakin tinggi.

Dengan kata lain kepuasan pelanggan (Masyarakat) merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan (Yamit, 2002, p.78).

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan (Masyarakat) yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Dari definisi kepuasan pelanggan (Masyarakat) tersebut, perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apa bila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui

persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (*gap*) persepsi antara perusahaan dengan pelanggan.

**b. Mengukur kepuasan masyarakat (pelanggan)**

a) Sistem pengaduan

Sistem ini diberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hasil ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

b) Survei lapangan

Survei lapangan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

c) Panel pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

Standar kepuasan pelanggan yang baik harus dilengkapi dengan sumberdaya yang mencukupi (orang, sistem, dan teknologi) dan harus didukung agar menjadi efektif, yaitu kinerja karyawan harus diukur dan karyawan di beri kompensasi berdasarkan standar tersebut. Oleh karena itu kesenjangan antara standar kepuasan pelanggan dengan tindakan nyata diberikan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan harus dihilangkan (Yamit, 2002, p.82).

Tjiptono (2008) mengatakan ada enam konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen (Setyawan, 2013), yaitu:

a. Kepuasan Konsumen Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan konsumen adalah langsung menanyakan kepada konsumen seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

b. Dimensi Kepuasan Konsumen

Berbagai penelitian memilah kedalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam itu terdiri atas empat langkah:

- 1) Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci konsumen.
- 2) Meminta Konsumen menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf konsumen.
- 3) Meminta konsumen menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.
- 4) Meminta konsumen untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan konsumen keseluruhan.

c. Konfirmasi Harapan (*confirmation of expectations*)

Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk perusahaan. Dalam hal ini akan lebih ditekankan pada *service quality* yang memiliki komponen berupa harapan Konsumen akan pelayanan yang diberikan (seperti : Atmosfer tempat, kecepatan pelayanan, keramahan/kesopanan pengelola dan karyawan, dan sifat pertemanan dari karyawan).

d. Minat Pembelian Ulang

Kepuasan Konsumen diukur secara *behavioral* dengan jalan menanyakan apakah konsumen akan berbelanja menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk kebenak konsumen sehingga dipersepsikan baik.

e. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willigness to recommended*)

Yaitu kesiediaan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

f. Ketidakpuasan Konsumen (*customer dissatisfaction*)

Yaitu menelaah aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidak puasan pelanggan, meliputi: komplain, pengembalian produk (*retur*), biaya garansi, *recall*, *word of mouth negative*, dan *defections*.

Hambatan yang mungkin timbul untuk menghilangkan atau mengurangi kesenjangan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut (Yamit, 2002, p.82):

- a. Karyawan tidak memahami peran yang harus mereka kerjakan
- b. Karyawan merasa dalam konflik antara pelanggan dan pihak manajemen
- c. Karyawan kurang terampil karena salah memilih karyawan
- d. Teknologi yang tidak memadai
- e. Kompensasi dan pengakuan yang kurang baik.

Tindakan yang harus dilakukan pihak manajemen untuk menghilangkan hambatan tersebut adalah selain memberikan perhatian pada pelanggan eksternal, harus pula memberikan perhatian pada pelanggan internalnya (karyawan) melalui kegiatan

internal marketing, kemudahan komunikasi antar karyawan dan antar departemen, membuat tim antar departeme, membuat gugus mutu dan menciptakan sistem informasi manajemen yang didukung oleh teknologi yang memadai.

Kotler mengatakan bahwa ciri-ciri konsumen yang puas adalah sebagai berikut. (Sulistyo, 2016):

a. Loyal terhadap produk

Konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. Konsumen yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.

b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif.

Kepuasan adalah merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.

c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain. Hal ini merupakan proses kognitif ketika adanya kepuasan.

**c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (pelanggan)**

a) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- b) Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi.
- d) Harga, produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e) Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Filosofis manajemen merupakan kekuatan dasar untuk menunjukkan desain dan standar kepuasan pelanggan. Filosofis manajemen tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a) Menyadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses
- b) Memberdayakan staf organisasi
- c) Anggota organisasi bertindak sebagai pelayan
- d) Menyadari bahwa pelanggan adalah selalu benar

Meskipun perusahaan memiliki standar kepuasan pelanggan (pedoman dan prosedur) yang baik, apakah kepuasan pelanggan selalu dapat diwujudkan?. Standar kepuasan pelanggan yang baik harus dilengkapi dengan teknologi dan harus didukung agar menjadi efektif, yaitu kinerja karyawan harus diukur dan karyawan diberi kompensasi berdasarkan standar tersebut. Oleh karena itu kesenjangan antara kepuasan pelanggan dengan tindakan nyata yang diberikan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan dihilangkan.

Kepuasan pelanggan pada dasarnya selalu berubah - ubah dan merupakan hal yang *intangibile*, pelanggan akan cenderung melihat aspek fisik dan harga untuk memperoleh informasi mengenai harapan kepuasan yang akan mereka terima dari perusahaan. Aspek fisik (bangunan, kantor, penampilan karyawan, penataan fasilitas fisik), desain produk, ketahanan produk, dampak produk, dan harga mengandung janji dari pihak perusahaan pada pelanggannya. (Yamit, 2002,p.78-82).

**d. Metode pengukuran kepuasan masyarakat(pelanggan)**

Menurut Tjiptono (2011,p.454) ada empat metode pengukuran kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

a) Sistem Keluhan dan Saran

Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

b) Ghost Shopping

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

c) Lost Customer Analysis

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan / penyempurnaan selanjutnya.

d) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

**e. Memuaskan kebutuhan masyarakat(pelanggan)**

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.(Yamit,2002,p.93)

Untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat melakukan dengan tahapan sebagai berikut:

a) Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan

Mencari tahu kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengetahui motif pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa.

b) Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli

Dengan mengetahui tipe pengambilan keputusan pelanggan dalam membeli produk, perusahaan dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan pelanggan yang tepat.

c) Membangun citra perusahaan

Perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi pelanggan terhadap produk perusahaan. Persepsi positif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima pelanggan atas produk yang dihasilkan perusahaan.

d) Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan

Membangun kesadaran diimplementasikan dalam tindakan nyata bahwa semua unit yang ada dalam perusahaan

bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan menjadi motivasi setiap unit dalam organisasi, maka pembentukan citra akan maksimal.(Yamit,2011,p.94).

Memuaskan kebutuhan pelanggan dapat terealisasi, jika perusahaan menjadikan kepuasan kebutuhan pelanggan sebagai strategi bisnis yang berkelanjutan dan bukan hanya kebijakan sesaat. Memberikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan tidak hanya kepada pelanggan eksternal tetapi juga kepada pelanggan internal atau para karyawan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan eksternal maupun internal harus menjadi tujuan setiap level dalam perusahaan guna meningkatkan bonafiditas dan citra perusahaan.

**f. Manfaat kepuasan pelanggan (masyarakat)**

Harapan pelanggan mengenai kepuasan yang selalu berubah hampir menuntut kepiawaian produsen, karena kepuasan itu sesungguhnya perantara bagi produsen menuju perbaikan kualitas pelayanan. Oleh karenanya Penting bagi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar untuk mensikapi keluhan pelanggan agar memperoleh kinerja yang baik dimasa datang. Pelanggan akan merasa puas jika kinerja yang diberikan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Datar selaras dengan harapan pelanggan. Indikasi kepuasan akan dicerminkan oleh perasaan senang atas segalalayanan yang telah diterima. Kepuasan pelanggan akan memberi manfaat bagi perusahaan berupa :

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas Pelanggan

4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan; dan
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

**g. Prinsip- prinsip dasar kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap produksi air minum di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan. (Sabana, Nurhayati, & Muryodewanto, p.35-36)

**B. Kajian Penelitian Yang Relevan**

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Febriana Triwahyu Hidayanti, Npm 1041010010, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur tentang Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas

Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya). Hasil dari penelitian ini bahwa kinerja unit pelayanan Perekaman e-KTP Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) termasuk dalam kategori BAIK. Penyelenggaraan pelayanan perekaman e-KTP semua unsur (14) mendapat penilaian baik dan Kualitas pelayanan belum sesuai dengan tujuan pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang maksimal. Penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya, dalam konteks ini penulis memfokuskan kepada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang maksimal.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Nurjihan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman tentang Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Samarinda Kota dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayanan, Kecamatan Samarinda Kota dalam prosedur pelayanan pembuatan e-KTP sudah sederhana dan tidak berbelit-belit. Waktu pelayanan, Kecamatan Samarinda Kota dalam penyelesaian pembuatan e-KTP belum sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur). Biaya/tarif pelayanan, dalam biaya pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samarinda Kota dalam penerapannya sudah sesuai dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk untuk masyarakat dalam wilayah kota Samarinda. Perilaku pelaksana, pegawai kecamatan Samarinda Kota dalam kedisiplinan masih belum bersikap disiplin. Kesopanan pegawai kecamatan Samarinda Kota sudah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan. Keramahan pegawai kecamatan

Samarinda Kota dalam memberikan pelayanan sudah bersikap ramah. Objek serta tempat penelitiannya berbeda dengan penelitian terdahulu, sedangkan persamaannya yaitu pemicu masalah dalam penelitian ini sama.

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Masrin, Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (*e-KTP*) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pembuatan *e-KTP* di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya aturan/dasar hukum yang jelas yang mengatur mengenai penerapan *e-KTP* di Kota Samarinda, khususnya di Kecamatan Samarinda Ulu yang menggunakan dasar hukum yang sama sesuai dengan yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kota Samarinda, sudah dilaksanakannya sosialisasi melalui adanya keterbukaan informasi yang baik mengenai pelayanan pembuatan *e-KTP* berbasis NIK kepada warga yang berada di wilayah Kecamatan Samarinda Ulu, sudah memadainya peralatan pendukung dalam menunjang pelayanan pembuatan *e-KTP* seperti perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang dimiliki dan digunakan oleh Kecamatan Samarinda Ulu, meskipun perangkat *e-KTP* yang dimiliki Kecamatan Samarinda Ulu masih belum ideal dengan jumlah penduduk wajib KTP yang ada, prosedur pelayanan *e-KTP* seperti mekanisme pembuatan sidik jari, tandatangan, dan foto yang ada di kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan sudah baik dan mudah dipahami oleh masyarakat/penduduk wajib KTP yang akan melakukan pembuatan *e-KTP*. Prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kantor Kecamatan Samarinda ulu cukup jelas dan tidak berbelit-belit, langkah-langkah yang dilalui dalam pembuatan *e-KTP* tidak terlalu membingungkan masyarakat. Sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Samarinda Ulu yang dipergunakan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) sudah cukup membantu dalam hal jalannya prosedur pelayanan pembuatan *e-KTP*, Namun proses tersebut terkadang mengalami terkendala dalam hal sarana (peralatan) yang kadang mengalami hambatan. Kendala yang dihadapi

oleh Kecamatan Samarinda Ulu, dibagi menjadi 2 yakni kendala internal dan kendala eksternal. Kecamatan Samarinda Ulu, yang menjadi kendala internal yaitu peralatan/perangkat e-KTP dan infrastruktur seperti ruang pelayanan e-KTP dan ruang tunggu, sedangkan yang menjadi kendala eksternal yaitu listrik, masyarakat, dan alat cetak e-KTP. Secara umum dapat dibuktikan bahwa penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya, dalam konteks ini penulis tidak hanya memfokuskan kepada pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) saja, tetapi secara keseluruhan. Sedangkan persamaannya yaitu penelitiannya sama-sama tentang pelayanan.

Keempat penelitian yang dilakukan oleh Tika Astia, Nim. 080563201042 Tahun 2015 dari Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang, melakukan penelitian tentang *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur*. Berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pegawai, sedangkan faktor lain yang tidak terdefinisi, cukup besar mempengaruhi variabel kepuasan pegawai, selain variabel pelayanan. dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pegawai teruji. Berdasarkan hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa prediksi pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif. artinya, pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pegawai. Penelitian Tika Astia dengan peneliti sama dan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya.

Kelima penelitian yang dilakukan oleh Petrus Bambang Sulisty, Nim 14048 Tahun 2016 dari Stikes Kusuma Husada Surakarta, melakukan penelitian tentang *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *criss-sectional*. Berdasarkan penelitiannya diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan

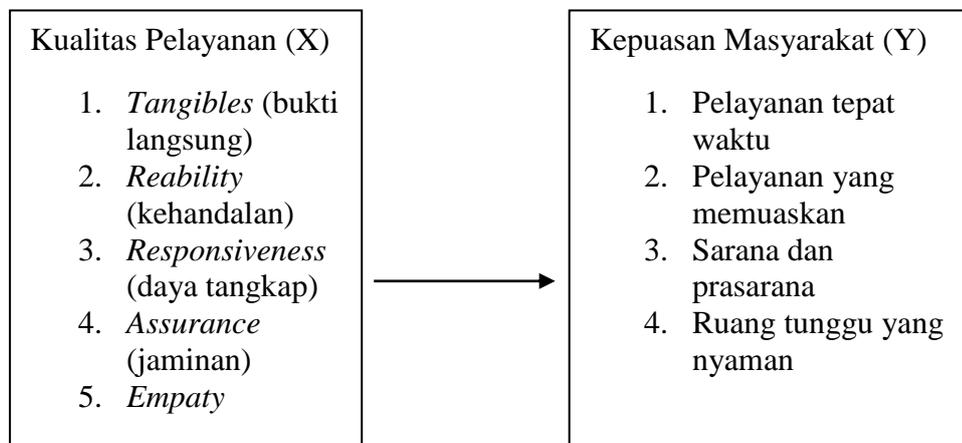
terhadap pasien BPJS berdasarkan dimensi kehandalan di Puskesmas Delangu adalah baik 33 responden (33%), cukup baik 53 responden (53%), kurang 14 responden (14%). Perbedaan penelitian Petrus Bambang Sulisty dengan peneliti yaitu Petrus Bambang Sulisty lebih memfokuskan kepada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pelanggan pasien BPJS dan perbedaannya juga terletak pada objek penelitiannya. Sedangkan persamaannya yaitu mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (masyarakat).

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dari pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan Masyarakat (Y).

**Gambar 2.1**

#### **Kerangka Berpikir**



Sumber: Nova (2012).

Sumber: Laporan Kepuasan Masyarakat

### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2010, p.93)

Adapun dugaan sementara penelitian ini adalah:

$H_0$  : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

$H_a$  : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan ini merupakan penelitian *field research* atau sebuah penelitian lapangan, metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan referensial yaitu menjelaskan tentang Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

##### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Waktu penelitian terhitung semenjak bulan Juni sampai dengan bulan Desember 2017. Untuk mempermudah kegiatan penelitian dalam pembuatan skripsi, maka penulis membuat *time schedule* sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Kegiatan Penelitian**

Kegiatan	Tahun 2017																				
	Jun				Jul				Okt				Nov				Des				Jan
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	2
Bimbingan Proposal Skripsi	■	■	■	■																	
Seminar Proposal Skripsi					■																
Penentuan Instrumen Penelitian						■	■	■													
Pengumpulan Data Penelitian										■	■	■									
Pengolahan Data Penelitian														■	■	■					
Laporan Penelitian																		■	■	■	
<i>Munaqasyah</i>																					■

### C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut sugiyono, adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013, p.57). Dalam penelitian ini populasinya seluruh Masyarakat Kabupaten Tanah Datar, karena jumlah populasi yang terlalu banyak dan tidak bisa ditentukan untuk diteliti seluruhnya, maka penelitian ini diteliti oleh sampel.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Untuk sampel yang digunakan adalah yang mampu mewakili populasi. Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan secara acak sederhana. Untuk sampel diambil dari Masyarakat Kabupaten Tanah Datar khususnya Masyarakat Batusangkar yang sudah selesai mengurus surat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2017. Pengambilan sampel menurut Rao Purba (dalam Ardhana, 2010, p.39) dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{moe})^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

$$n = 96,04 \approx 97 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

Moe = *Margin of Error*, atau tingkat kesalahan maksimum adalah 10%.

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 orang Masyarakat Kabupaten Tanah Datar yang dijadikan responden.

## **D. Pengembangan Instrumen**

### **1. Penyusunan Instrumen**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang berisikan pernyataan-pernyataan dan pertanyaan-pertanyaan. Pernyataan dan pertanyaan tersebut disesuaikan dengan teori lima dimensi pengukuran kualitas layanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pembuatan angket menggunakan penilaian dengan *rating*

*scale.Rating scale* merupakan penyajian data kuantitatif untuk ditafsirkan menjadi kualitatif.(Hanafi,2011,p.68).

Skala rating yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

**Tabel 3.2**  
**Skor Penilaian Kategori Skala Likert**

No	Pernyataan	Skala
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk penyajian, peneliti menggunakan uji realibilitas, uji validitas dan analisis regresi sederhana yang dalam hal ini peneliti menggunakan program SPSS.

## 2. Teknik Pengujian Instrumen

Data yang baik adalah data yang sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya dan data tersebut bersifat tetap, ajeg atau dapat dipercaya (Widoyoko, 2014, p.141). Uji kualitas data dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrument penelitian. Pengujian terhadap kualitas data penelitian ini dapat dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Validitas data adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah validitas dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Besar

tidaknya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Secara statistik, uji validitas dilakukan dengan teknik *product moment*, sebuah data dapat dikatakan valid, apabila validitas tersebut mencapai 0,30, jika harga korelasi dibawah 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang. Untuk menghindari terjadinya kesalahan, maka pada penelitian ini untuk uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Rumus korelasi *product moment* dapat dilihat sebagai berikut (Supriyanto, 2010, p.206).

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien Korelasi Produk momen

$n$  : Jumlah Responden atau Sampel

$x$  : Skor Item (Kualitas Pelayanan)

$y$  : Total skor kuesioner masing-masing responden (Kepuasan Masyarakat)

#### b. Uji Reabilitas

Menurut Servilla, reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas peneliti memakai uji statistik *Cronbach Alpha (a)*. (Umar, 2013). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai  $a > 0,60$ . Rumusnya dapat dilihat sebagai berikut :

$$a = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

a = koefesien reliabilitas

k = jumlah item

r = korelasi antar item

### E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data secara rinci, maka peneliti menggunakan beberapa metode yaitu:

- a. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014,p.230). kuisisioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Adapun jenis kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup dengan skala *likert*. Alasan digunakan kuisisioner tertutup karena memberi kemudahan responden dalam memberikan jawaban.
- b. Wawancarayang dilakukan yaitu diskusi langsung dan tanya jawab dengan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar serta masyarakat.

### F. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan“Analisis Kuantitatif-Deskriptif”, yaitu penafsiran dan pemecahan masalah penelitian dengan menggunakan statistik.Aplikasi perangkat lunak yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

## 1. Uji Korelasi

Untuk mengukur tingkat hubungan (korelasi) antara dua variabel dalam penelitian ini digunakan *statistic Product Moment*. Koefisien korelasi adalah nilai hubungan atau korelasi antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Interpretasi korelasi dapat dijabarkan seperti terlihat pada tabel.

**Tabel 3.3**  
**Koefien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1.000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, *Metodologi Penelitian*

## 2. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Uji koefisien determinan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar persentase variasi variabel bebas pada model terdapat diterangkan oleh variabel terikat. Koefisien determinan ( $R^2$ ) dinyatakan dalam persentase yang nilainya berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ . Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dengan amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan,

sedangkan untuk data runtun waktu (*tume series*) biasa mempunyai nilai koefisien determinan yang tinggi. (Priyatno, 2010).

### 3. Uji t (t – hitung)

Menurut (Asnawi, 2011, p.182) uji statistik ini digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas secara individual (parsial) sebagai berikut:

$$t = r \left\{ \frac{n-2}{1-r^2} \right\}^{1/2}$$

Keterangan:

r = Korelasi produk momen

n = Jumlah responden

Jika t hitung > t tabel pada tingkat kesalahan tertentu misalnya 5% (0,05) maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yaitu X dengan variabel terikat yaitu Y, begitu sebaliknya.

### 4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen kualitas pelayanan (X) dengan variabel dependen kepuasan pelanggan (Y).

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = Variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi (Kepuasan Pelanggan)

b = Koefisien

a = Konstanta

X = Variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi (Kualitas Pelayanan)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

##### **1. Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar yang dibentuk berdasarkan PERDA Kabupaten Tanah Datar Nomor 09 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan tata Kerja Dinas Daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya mengacu kepada RPJMD 2010-2015 dan Rencana Strategis (Renstra) Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar tahun 2010 - 2015 serta dokumen perencanaan lainnya.

Untuk mengetahui gambaran pelaksana program/kegiatan sebagai hasil evaluasi pelaksanaan kinerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sebagai upaya Pemantapan Pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), maka telah disusun Rencana Kerja (RENJA), yang sekaligus merupakan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan untuk tahun kelima dalam pelaksanaan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Tahun 2010 – 2015.

Penyusunan RENJA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Tahun 2015 ini berpedoman kepada Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan Tata Cara, Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, yang

secara umum disusun dengan menggunakan narasi dan secara deskriptif diformulasikan dengan Evaluasi Pelaksanaan Renja tahun lalu, Analisis Kinerja Pelayanan SKPD, Isu-isu penting dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi, Review terhadap Rancangan awal SKPD serta Penelaahan Usulan Program dan Kegiatan.

Penulisan RENJA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar tahun 2015 tentunya diharapkan merupakan penyempurnaan dari penyusunan RENJA yang lalu, namun untuk kesempurnaan yang lebih baik dimasa datang sangat diperlukan saran dan masukan yang sifatnya konstruktif. Kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan RENJA ini disampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga sehingga dapat terwujud laporan ini.

## **2. Visi, Misi, dan Motto Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil**

### **a. Visi**

Terwujudnya Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Prima dan Transparan.

### **b. Misi**

- 1) Mewujudkan Penduduk Tanah Datar yang memiliki dokumen Administrasi Kependudukan yang akurat.
- 2) Meningkatnya mekenisme pelayanan yang transparan dan akurat
- 3) Tersedianya informasi data Administrasi Kependudukan yang lengkap dan Benar

### **c. Motto**

Siap Melayani dengan CERMAT( Cepat, Ramah, Mudah, Akurat, dan Transparan )

## B. STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



Gambar 4.1  
Struktur Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki masing-masing fungsi dari struktur tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bidang Catatan Sipil (CAPIL)

Dalam bidang ini lebih menfokuskan pekerjaan dengan rincian pembagian kerja, diantaranya:

- a. Bagian Kelahiran dan Kematian, untuk ini tugas pokoknya untuk menerbitkan akta kelahiran serta akta kematian sesuai dengan prosedurr yang berlaku di Pencatatan Sipil.
- b. Bagian Perkawinan dan Perceraian, tugas pokoknya untuk membuat akta pegangkatan anak, akta pengakuan dan pengesahan anak, akta perceraian, akta perkawinan, dan perbaikan akta.

2. Bidang Pendaftaran Penduduk (DADUK)

Dalam bidang ini lebih menfokuskan pekerjaan dengan rincian pembagian kerja, diantaranya:

- a. Bagian Identitas Penduduk, tugas pokoknya membuat Penerbitan KK (Kartu Keluarga) baru dan penerbitan KK (Kartu Keluarga) karena hilang, rusak, dan sebagainya.
- b. Bagian Mutasi Penduduk, tugas pokoknya membuat peberbitan KK (Kartu Keluarga) datang, penerbitan surat pindah datang, dan Surat Kedatangan Dari Luar Negeri (SKDLN).

3. Bidang Informasi, Perencanaan, danPerkembangan Penduduk (INFODUK)

Dalam bidang ini lebih menfokuskan pekerjaan dengan rincian pembagian kerja, diantaranya:

- a. Bagian Proyeksi dan Pengolahan Data Kependudukan, tugas pokonya membuat Bank data dan pelayanan keliling.
- b. Bagian Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Kuantitas Kependudukan, tugas pokoknya pengelolaan arsip dokumen kependudukan dan Petugas Registrasi Nagari (PRN).

- c. Bagian Sitem Informasi Kependudukan, tugas pokoknya pengaduan, KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), dan pemeliharaan jaringan.

#### 4. Sekretariat

Dalam bidang ini lebih menfokuskan pekerjaan dengan rincian pembagian kerja, diantaranya:

- a. Bagian Keuangan, tugas pokoknya membuat Permintaan dana kegiatan oleh PPTK, penyusunan Laporan Keuangan, pertanggungjawaban APBD, pertanggungjawaban bendahara, SPP GU, SPP LS Barang dan Jasa, SPP LS Gaji, TU, dan UP.
- b. Bagian Umum, tugas pokoknya membuat kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, legalisir dokumen kependudukan, pengajuan pensiun, pengajuan permintaan barang, penghapusan aset, rekapitulasi daftar hadir, SK Kadis Identitas, Surat keluar dan Surat Masuk.
- c. Bagian Perencanaan, tugas pokoknya membuat DPA Dinas, mekanisme pengajuan LAKIP, mekanisme pengajuan RKA dan DPA, Renstra dan Renja, serta RKA Dinas.

### C. KEGIATAN UTAMA INSTANSI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok, melaksanakan sebagian urusan wajib Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan.

Fungsi yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

1. Perumusan kebijakan teknis bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Pembinaan dan Pelaksanaan Tugas yang meliputi bidang Pencatatan Penduduk, Pencatatan Sipil, dan Informasi, Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan.
4. Pelaksanaan Pelayanan teknis administratif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati.

Kami Karyawan dan Karyawati Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar berjanji akan memberikan pelayanan masyarakat sebagai berikut:

1. Dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku.
2. Memberikan informasi yang benar dan jelas kepada masyarakat.
3. Menerima setiap keluhan dan kebertan masyarakat secara sabar dan ikhlas.
4. Memberikan pelayanan dengan Ramah, Cepat, Waktu yang pasti dan transparan.
5. Tersedianya informasi data administrasi kependudukan yang lengkap dan benar serta mencarikan solusi yang tepat.
6. Tidak menerima dan meminta pembayaran terhadap pelayanan dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
7. Tidak akan menerima dan hadiah dari masyarakat dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pelayanan.
8. Melaksanakan budaya kerja yang disiplin dan profesional selaku Abdi Negara dan Abdi Masyarakat.
9. Berusaha meningkatkan kemampuan diri mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi, terutama di bidang pelayanan publik.

Jenis Pelayanan untuk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA), diantaranya sebagai berikut:

1. Kartu Keluarga (KK)
2. Surat Pindah-Datang Antar Kabupaten Kota dan Luar Negeri.

3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
4. Kutipan Akta Perkawinan
  - a. Perkawinan dalam Kantor
  - b. Perkawinan diluar Kantor
  - c. Pencatatan Perkawinan
    - 1) Lebih 1 (satu) bulan dalam kantor
    - 2) Lebih 1 (satu) bulan luar kantor.
  - d. Salinan
  - e. Kutipan kedua
5. Kutipan Akta Perceraian
  - a. Kutipan Akta Perceraian dengan 60 (enam puluh) hari, sejak tanggal perceraian.
  - b. Kutipan Akta Perceraian yang pelaporannya melampaui 60 (enam puluh) hari, sejak tanggal perceraian.
  - c. Kutipan Akta Perceraian kedua
  - d. Surat keterangan pembatalan perceraian, 60 (enam puluh) hari, sejak keputusan pengadilan.
  - e. Salinan
6. Kutipan Akta Kelahiran
  - a. Kutipan akta kelahiran.
  - b. Kutipan akta kelahiran kedua
  - c. Salinan akta kelahiran
7. Kutipan Akta Kematian
  - a. Kutipan akta kematian
  - b. Kutipan akta kematian kedua
  - c. Salinan akta kematian
8. Akta Pengesahan Anak dan Pengakuan Anak
  - a. Pencatatan Pengangkatan Anak
  - b. Pencatatan Pengangkatan Anak

- c. Kutipan Akta Pengangkatan Anak.
- 9. Biaya Pencatatan Perubahan Nama
- 10. Surat Keterangan Pencatatan Sipil
- 11. Legalisir Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil

## D. HASIL PENELITIAN

### 1. Analisis Karakteristik Responden

Sebelum membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian, terlebih dahulu akan di bahas mengenai gambaran dari responden yang berisi Jenis kelamin, Umur, Jenis Pekerjaan dan Jenis Pendidikan. Semua informasi mengenai hasil penelitian dan informasi responden tersebut di peroleh dari hasil distribusi kuesioner yang diperoleh kembali.

#### a. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil analisis data berdasarkan responden dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	38	38 %
Perempuan	62	62 %
Jumlah	100	100%

*Sumber: Data primer yang diolah. 2017*

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 62 responden atau sebanyak 62%, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 responden atau sebesar 38%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

#### b. Umur Responden

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
> 17 tahun	41	41%
20-30 tahun	29	29%
31-50 tahun	30	30%
Jumlah	100	100%

*Sumber: Data primer yang diolah. 2017*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan responden yang berusia diatas 17 tahun sebanyak 41 responden atau sebesar 41%, berusia 20-30 tahun sebanyak 29 responden atau sebesar 29%, berusia 31-50 tahun sebanyak 30 responden atau sebesar 30. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sebagian besar berusia diatas 17 tahun.

#### c. Jenis Pekerjaan Responden

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pelajar/Mahasiswa	41	25%
Pegawai Negeri	9	9%
Pegawai Swasta	14	14%
Wiraswasta	16	16%
Lainnya	20	36%
Jumlah	100	100%

*Sumber: Data primer yang diolah. 2017*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 41 responden atau sebesar 41%, sebagai pegawai negeri sebanyak 9 responden atau sebesar 9%, sebagai pegawai swasta sebanyak 14 responden atau sebesar 14%, sebagai wiraswasta sebanyak 16 responden atau sebesar 16%, lainnya sebanyak 20 responden atau sebesar 20%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sebagian besar pelajar/mahasiswa.

#### d. Jenis Pendidikan Responden

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
SMP	12	12%
SMA	30	30%
D3	12	12%
S1	16	16%
S2	5	5%
Lainnya	25	25%
Jumlah	100	100%

*Sumber: Data primer yang diolah. 2017*

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan responden yang tingkat pendidikan SMP sebanyak 12 responden atau sebesar 12%, tingkat pendidikan SMA sebanyak 30 responden atau sebesar 30%, tingkat pendidikan D3 sebanyak 12 responden atau sebesar 12%, tingkat pendidikan S1 sebanyak 16 responden atau sebesar 16%, tingkat pendidikan S2 sebanyak 5 responden atau sebesar 5%. Hal ini

menunjukkan bahwa pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sebagian besar berpendidikan SMA.

## 2. Uji Valitas dan Reabilitas

### a. Uji validitas

**Tabel 4.5**

**Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi (r)	Nilai Batas	Keterangan
KP 4	0,349	0,30	Valid
KP 5	0,407		Valid
KP 6	0,452		Valid
KP 7	0,417		Valid
KP 8	0,402		Valid
KP 9	0,532		Valid
KP 10	0,358		Valid
KP 11	0,553		Valid
KP 12	0,328		Valid
KP13	0,477		Valid
KP 14	0,466		Valid
KP 15	0,435		Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 22.

Setelah dilakukan uji validitas pada variabel X (Kualitas Pelayanan). Dengan item pertanyaan sebanyak 15 buah. Ternyata terdapat 3 item yang tidak valid. Karena memiliki nilai *corrected item total correlation* < dari 0,30. Item yang tidak valid itu adalah nomor 1,2 dan 3. Sehingga item-item pertanyaan yang tidak valid akan dihapus dan tidak dipergunakan lagi.

Tabel 4.6

## Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi (r)	Nilai Batas	Keterangan
KM16	0,310	0,30	Valid
KM17	0,479		Valid
KM18	0,408		Valid
KM19	0,453		Valid
KM20	0,564		Valid
KM21	0,430		Valid
KM22	0,600		Valid
KM23	0,555		Valid
KM24	0,477		Valid
KM25	0,623		Valid
KM26	0,632		Valid
KM27	0,570		Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 22

Setelah dilakukan uji validitas pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat). Dengan item pertanyaan sebanyak 12 pertanyaan, ternyata kesemua itemnya valid karena memiliki nilai di atas 0,30

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja (Priyatno, 2014, p.64).

Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *CronbachAlpha*. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

**Tabel 4.7**

**Uji Reabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,790	12

*Sumber: Data Olahan SPSS 22*

Tabel 4.7 adalah reliability statistic, ini adalah hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*.Dapat diketahui nilai *CronbachAlpha* adalah 0,790. Reliabiliti kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. karena nilai lebih dari 0,6 instrumen kuesioner dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.8**

**Uji Reabilitas Variabel Y (KEPUASAN MASYARAKAT)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,843	12

*Sumber: Data Olahan SPSS 22*

Setelah dilakukan pengujian, dapat diketahui nilai reabilitas untuk variabel Y (Kepuasan Masyarakat) 0,843.Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hasil uji reliabilitas variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dikatakan reliabel karena *Cronbach Alpha*  $0.843 > 0.6$ .

### 3. Uji Korelasi

Hasil pengolahan data yang terkumpul dari kuesioner selanjutnya dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. Pengolahan data dalam penelitian ini untuk menguji korelasi antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan masyarakat).

Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan korelasi person. Hasil variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.9**  
**Corelation**

		Correlations	
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,624**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	,624**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber: Data Olahan SPSS 22*

Dari tabel 4.9 diatas dapat dijelaskan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat didapat nilai koefisien sebesar 0,624. Karena koefisien mendekati 1, maka dapat disimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang erat.

Angka koefisien positif yang menunjukkan hubungan positif, yaitu jika kualitas pelayanan bagus maka kepuasan masyarakat juga akan bagus,

dan jika kualitas pelayanan jelek maka kepuasan masyarakat juga akan jelek. Jadi semakin bagus kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar maka kepuasan masyarakat juga akan bagus.

#### 4. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

**Tabel 4.10**  
**Model Summary**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,624 <sup>a</sup>	,390	,383	3,44460	1,549

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Olahan SPSS 22

Tabel 4.10 besarnya Adjusted R<sup>2</sup> berdasarkan hasil analisis diperoleh sebesar 0,383. Dengan demikian besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 38,3%. Sedangkan sisanya sebesar 61,7% adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang tidak disebutkan.

#### 5. Uji t

Pengujian ini bertujuan untuk menentukan ada tidaknya pengaruh masing-masing *variabel independent* terhadap *variabel dependent*. Uji t digunakan untuk memverifikasi kebenaran atau kesalahan hipotesis nol ( $H_0$ ). Dasar pengambilan keputusannya:

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji t dilakukan pada taraf alpha 0,05 (5%), dimana pengaruh sangatlah signifikan apabila menghasilkan nilai signifikan.

**Tabel 4.11**

**Uji t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,180	3,329		2,458	,016
Kualitas Pelayanan	,708	,089	,624	7,911	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Olahan SPSS 22

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

$H_0$ : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar

$H_a$ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, maka  $t_{hitung}$  adalah sebesar 7,911. Sementara  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,661. Jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,911 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## 6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan tabel 4.10 halaman 67 korelasi antara dua variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam regresi sederhana angka r ini menunjukkan korelasi sederhana (korelasi person) antara variabel x terhadap variabel y. Angka r didapat 0,624 artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,624. Hal ini berarti hubungan yang erat karena nilai mendekati 1.

Sedangkan kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  sebesar 0,390 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 39% , sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan model ini.

Berdasarkan tabel 4.11 halaman 68 diketahui persamaan regresi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + Bx$$

$$\hat{Y} = 8,180 + 0,708X$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 8,180, ini menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan adalah 0, maka kepuasan masyarakat bersifat positif yaitu 8,180.
2. Nilai koefisien regresi (b) kualitas pelayanan bersifat positif yaitu 0,708%, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1,00, maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,708%.

## E. Pembahasan

Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan mengenai hasil analisis yang telah dilakukan. Hasil analisis tersebut adalah sebagai berikut: Dari pengolahan data SPSS 22 didapat t hitung sebesar 7,911 dan signifikansi sebesar 0,000. Dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,661, maka t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil koefisien Determinan ( $R^2$ ) diperoleh korelasi sebesar 38,3%, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 38,3%. Persamaan regresi yang didapatkan adalah  $\hat{Y} = 8,180 + 0,708X$ , artinya bahwa nilai konstanta (a) sebesar 8,180, ini menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan adalah 0, maka kepuasan masyarakat bersifat positif yaitu 8,180. Nilai koefisien regresi (b) kualitas pelayanan bersifat positif yaitu 0,708%, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1,00, maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,708%.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) diperoleh Adjusted  $R^2$  sebesar 0,383. Dengan demikian besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 38,3%. Selain itu hasil analisis juga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan uji t, dimana tingkat signifikansi sebesar 5% maka t hitung adalah sebesar 7,911. Sementara t tabel diperoleh sebesar 1,661. Jadi t hitung > t tabel ( $7,911 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### **B. Implikasi**

Hasil penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan yang di duga mempunyai pengaruh dengan kepuasan masyarakat, ternyata menunjukkan hubungan yang signifikan kedua variabel tersebut, variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat. Berdasarkan pada hasil penelitian diatas menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis mencoba memberikan saran untuk diperhatikan bagi pihak-pihak yang terkait pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Adapun saran-saran yang penulis berikan adalah:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

2. Tanah Datar perlu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.
3. Pegawai harus menepati janjinya dan berkata jujur. Misalkan petugas menjanjikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya menyelesaikan surat-suratnya dalam 1 hari maka harus dipenuhi dalam 1 hari tersebut.
4. Pegawai harus menunjukkan sikap empati, sopan santun dan ramah kepada masyarakat agar masyarakat tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdul, Halim & Hanafi. 2011. Abdul Halim Hanafi. *Metotologi Penelitian Bahasa*. Jakarta. Diadit Media Press
- Aditia, Indra & Suhaji. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Pemasaran*. Diakses tanggal 12 April 2017, pukul 15:00 Wib
- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang)*. 2010. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Agung, Permata & Budi. 2015. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta. CV. Andi Offset
- Achmad Sani Supriyanto. 2010. *Metedologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang
- Asnawi, Nur dan Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang. UIN Maliki Press
- Cholik Sabana, Siti Nurhayati, & Alvis Muryodewanto. 2015. *Analisis indeks kepuasan masyarakat PDAM Kota Pakalongan*
- Eka Budi Setiawan. 2015. *kepuasan pelayanan public di kantor pelayanan perizinan dan penanaman modal kabupaten tamanggung*. Yogyakarta
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan konsumen*. *Jurnal Ekonomi*. Diakses tanggal 12 April 2017, pukul 15:15 Wib.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2008. *Manajemen pemasaran jilid 1*. edisi Ketiga belas. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta. Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen pemasaran jilid 2*. edisi Ketiga belas. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta. Erlangga.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, ....*
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Nur Asnawi & Masyhuri. 2010. *Metedologi Riset Manajemen Pemasaran*

- Priyatno, Duwi. 2010. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta. ANDI
- Ririn Triratna Sari & Mastuti Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV Alfabeta
- \_\_\_\_\_2014.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.,,,,,,*
- Sulistyo, Petrus Bambang. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pasien BPJS Dipuskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*.Skripsi.Stikes Kusuma Husada Surakarta.Diakses tanggal 12 April 2017. Pukul 15:15 Wib
- Tjiptono, Fandydan Gregorius Chandra. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.CV Andi Offset
- \_\_\_\_\_2012.*Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta.CV Andi Offset
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Pengantar Statistik*. Jakarta. Bumi aksara
- Umar Abdullah. 2016. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi IAIN Batusangkar*
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Belajar
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*.Yogyakarta. Ekonisia