

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat

¹Juli Riauwati, ²Neng Tia Dwiyanti
^{1,2}STIA Bandung, Indonesia

juli.riauwati@gmail.com

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 25/01/2023

Diterima : 31/01/2023

Dipublikasi : 31/01/2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan menjelaskan signifikansi pengaruh kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan dan parsial, serta mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanannya. Jenis penelitian adalah *causal comparative* dengan pendekatan kuantitatif dan metodenya adalah survei. Metode statistik yang digunakan adalah Statistik inferensial. Analisis data melalui uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji F dan uji t. Hasil dari penelitian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan yang terdiri dari bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan kontribusi yang diberikan sebesar 56,4%. Secara parsial, hasil analisis menunjukkan dimensi empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 24,4 %. Adapun empat dimensi lainnya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yaitu daya tanggap sebesar 19 %, keandalan sebesar 8,3 %, bentuk fisik sebesar 4 % dan Jaminan sebesar 0,6 %.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Parsial, Pelayanan, Publik, Simultan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah mengalami pergeseran paradigma dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*) dan akhirnya menuju ke model pelayanan publik baru (*new public service*). Dalam pelayanan publik baru mengedepankan nilai-nilai egaliter dan persamaan hak di antara warga negara (Denhardt & Denhardt, 2003), selain itu memasukkan pula aspek pemerataan dan keadilan sosial ke dalam konsep birokrasi pemerintah, sehingga praktik administrasi publik harus berpihak pada masyarakat agar perhatian terhadap pelayanan publik menjadi lebih optimal (Mulyadi, 2016).

Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik senantiasa dituntut untuk berupaya memberikan pelayanan yang terbaik sebagai wujud nyata peran negara sebagai negara kesejahteraan (*welfare state*). UU NO 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan tujuan dan asas pelayanan. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya dan mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya tetapi juga pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya (Yusrizal et al., 2018)



Kecamatan merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan publik. Hal ini tidaklah berlebihan jika dilihat dalam kegiatan sehari-harinya, masyarakat melakukan pengurusan baik perizinan maupun permohonan mendapatkan surat keterangan. Di dalam pemerintah daerah terdapat level pemerintahan terbawah yaitu organisasi kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepala camat (Suandi, 2019). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat atau publik. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi (high trust) apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasakan terpuaskan akan pelayanan tersebut (Damayanti et al., 2019)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik yang berisi bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal satu (1) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sesuai dengan regulasi yang telah diamanatkan oleh Peraturan MenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, kantor Kecamatan Cikalongwetan telah secara rutin menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala dan berkelanjutan. Tabel 1. merupakan data hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode tahun 2021 dan 2022. Dari tabel tersebut diperoleh informasi bahwa Mutu Layanan Kantor Kecamatan Cikalongwetan periode tahun 2021 dan 2022 termasuk kategori "B" dan kinerja Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Cikalongwetan meraih predikat Baik.

Tabel 1. Hasil Pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Kecamatan Cikalongwetan tahun 2021 & 2022

No	Hasil Pengukuran Nilai Indeks Unit Pelayanan	Tahun 2021	Tahun 2022
1.	Nilai IKM Setelah dikonversi	81,75	80,25
2.	Mutu Layanan	B	B
3.	Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik

Sumber: Dokumentasi Kantor Kecamatan Cikalongwetan

Berdasarkan pengamatan awal terhadap beberapa orang yang pernah menerima pelayanan di kantor Kecamatan Cikalongwetan, diperoleh keluhan di antaranya waktu pelayanan yang cukup lama dan masih kurang jelasnya petugas dalam memberikan informasi. Pada wawancara kepada pejabat yang berwenang bahwa salah satu kendala teknis di lapangan adalah masih terbatasnya prasarana dan sarana khususnya pada sistem informasi yang tersedia.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan dan parsial ?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan signifikansi pengaruh kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan ?
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan signifikansi pengaruh kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial ?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap kepuasan masyarakat ?

II. STUDI LITERATUR

Pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas rancangan terpenuhinya keperluan masyarakat seperti barang, jasa dan pelayanan administratif sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan bagi penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diproduksi dan didistribusikan oleh negara kepada masyarakat disebut pelayanan publik atau layanan negara kepada warga negaranya atau masyarakatnya (Sabaruddin, 2015). Pelayanan merupakan sebuah implementasi sumber daya seperti pengetahuan dan keterampilan agar memberi manfaat kepada individu dan organisasi lain (Greer et al., 2016) (Mursyidah & Choiriyah, 2020) mengemukakan pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

Pengertian Publik dapat dimaknai sebagai keseluruhan penduduk atau masyarakat baik sebagai *citizens* yaitu masyarakat sebagai pemilik kedaulatan yang karenanya dapat berperan aktif dalam pelayanan, maupun sebagai *customers* yaitu masyarakat sebagai pelanggan yang berorientasi pada kualitas. Peran masyarakat dimaknai sebagai sebagai pemilik kedaulatan. Masyarakat dapat ikut serta memberikan penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah (Gedeona, 2015)

Pada penelitian (Malau, 2018) mengemukakan bahwa kualitas jasa dipengaruhi oleh 2 variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan < daripada yang diharapkan, maka para pelanggan menjadi tidak tertarik lagi pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya dimana yang dirasakan > dari yang diharapkan (*perceived > expected*), maka ada kemungkinan para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi. Eliza (Eliza, 2015) berpendapat bahwa kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan publik.

Menurut Zeithaml (Zeithaml et al., 2010) mengungkapkan bahwa 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

- 1) Bentuk fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan seperti memberikan informasi secara tepat, membantu untuk menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan secara handal.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan pemberi layanan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani, kecepatan menangani masalah atau pengaduan
- 4) Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan pemberi layanan kepada masyarakat secara tepat dan berkualitas, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat.
- 5) Empati (*emphaty*) yaitu perhatian secara individual yang diberikan pemberi layanan kepada masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara publik memberikan pedoman sebagai berikut:

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana. Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan bahagia atau kecewa yang muncul dari Perbandingan antara hasil suatu produk atau kesan terhadap suatu kinerja dan berbagai harapan (Putra et al., 2015). Kepuasan konsumen sebagai respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal atau standar kinerja tertentu dan kinerja aktual produk sebagai mana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Lebih jauh lagi (Novianto, 2018) menjelaskan apabila kinerja memenuhi harapan, maka seseorang akan puas, demikian juga apabila kinerja melampaui harapan, maka seseorang tersebut akan merasa sangat puas. Oleh karena itu, untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan adalah dengan membandingkan antara kinerja atau realita pelayanan yang diterima dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan.

III. METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Cikalongwetan yang beralamat di Jalan Raya No.506, Ciptagumati, Kabupaten Bandung Barat. Populasi penelitian sebanyak 77.030 orang sehingga diperoleh sampel sebesar 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Jenis penelitian ini adalah penelitian *causal comparative* dengan pendekatan kuantitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas (Variabel X) yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari enam dimensi kualitas yaitu dimensi bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Sedangkan variabel terikat (Variabel Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 14 Tahun 2017.

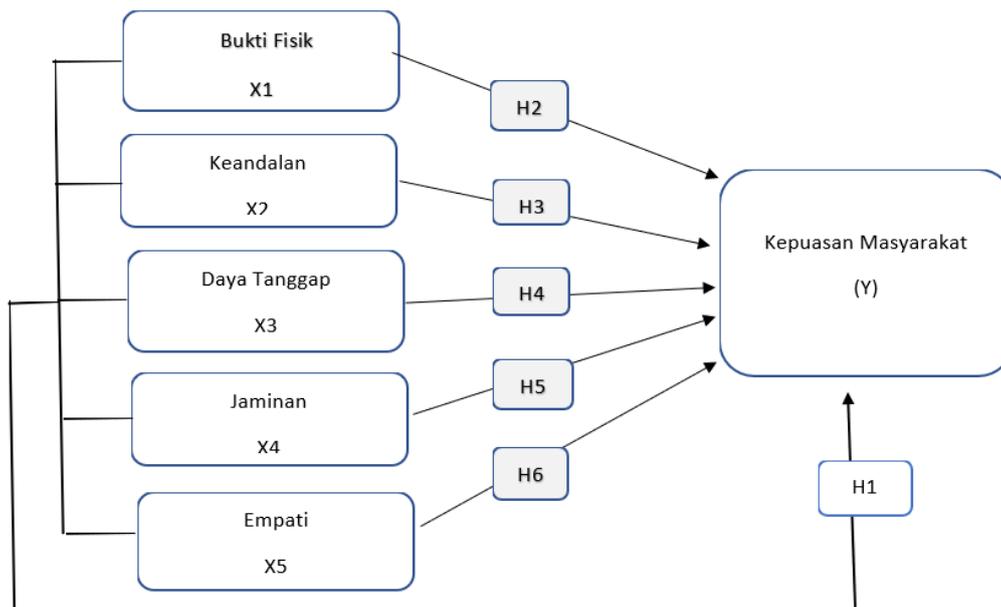
Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner (angket), observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Uji prasyarat analisis dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas di mana uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan tingkat keterpercayaan, keterandalan, konsistensi atau kestabilan hasil suatu pengukuran.

Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik melalui statistik inferensial dan pengolahan data melalui SPSS versi 23. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas data, uji F, uji t, koefisien determinasi.

Uji normalitas data, yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel baik variabel bebas (X) maupun variabel terikat (Y) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Kriteria pada metode ini adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka asumsi normalitas dikatakan terpenuhi (Widodo, 2017)

Uji F atau uji simultan, digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Syafina & Harahap, 2019). Uji statistik t digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel-variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi atau adjusted R^2 antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi atau adjusted R^2 yang mendekati satu artinya menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (variabel X) yang besar terhadap variabel terikat (variabel Y). Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi atau adjusted R^2 semakin kecil atau mendekati nol, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat (Ferdinand, 2014)



Gambar 1. Kerangka pemikiran penelitian

Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban/solusi dari perumusan masalah yang telah ditentukan dan bersifat dugaan sementara sebelum penelitian dilakukan dengan tujuan bahwa pada penelitian tersebut nantinya hipotesis ini akan diuji. Hipotesis penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

- H1: Diduga bahwa bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cicalongwetan Kabupaten Bandung Barat.
- H2: Diduga bahwa bukti fisik (*tangible*) secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cicalongwetan Kabupaten Bandung Barat.
- H3: Diduga bahwa keandalan (*reliability*) secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cicalongwetan Kabupaten Bandung Barat.
- H4: Diduga bahwa daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cicalongwetan Kabupaten Bandung Barat.
- H5: Diduga bahwa jaminan (*assurance*) secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cicalongwetan Kabupaten Bandung Barat.
- H6: Diduga bahwa empati (*emphaty*) secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cicalongwetan Kabupaten Bandung Barat.

Adapun hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Kabupaten Bandung Barat.

H_1 : Terdapat Pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Kabupaten Bandung Barat

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil uji statistik terhadap alat ukur berupa kuesioner menunjukkan valid dan reliabel. Uji normalitas data menunjukkan data berdistribusi normal. Uji hipotesis dilakukan melalui Uji F dan Uji t.

Pada Uji F, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 24,316 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (Tabel 2). Nilai ini menjadi statistik uji yang akan dibandingkan dengan nilai F dari tabel dimana pada tabel F untuk $\alpha = 0,05$ dan $df_1: 5$ dan $df_2: n-k-1 (100-5-1) = 94$, maka diperoleh nilai Ftabel sebesar 2,311. Karena Fhitung (24,316) lebih besar dibanding F tabel (2,311) maka pada tingkat kekeliruan 5% ($\alpha=0,05$) diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_1 . Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 2. Koefisien regresi simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8200,955	5	1640,191	24,316	,000 ^b
	Residual	6340,576	94	67,453		
	Total	14541,531	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Empati (X5), Bentuk Fisik (X1), Keandalan (X2), Jaminan (X4), Daya Tanggap (X3)

Pada Uji t, berdasarkan tabel output koefisien regresi parsial, dapat dilihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh variabel bentuk fisik (X1) adalah sebesar 0,960, variabel keandalan (X2) adalah sebesar 1,053, variabel daya tanggap (X3) adalah sebesar 1,935, variabel jaminan (X4) adalah sebesar 0,083, variabel empati (X5) adalah sebesar 2,610 (Tabel 3).

Nilai-nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=100-5-1=94$, diperoleh nilai t-tabel sebesar (1,986), maka sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Secara parsial, hanya dimensi empati yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), adapun dimensi lainnya yaitu bentuk fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 3. koefisien regresi parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,002	4,573		2,624	,010
	Bentuk Fisik (X1)	,356	,371	,082	,960	,340
	Keandalan (X2)	,518	,492	,127	1,053	,295
	Daya Tanggap (X3)	1,086	,561	,271	1,935	,056
	Jaminan (X4)	,041	,491	,010	,083	,934
	Empati (X5)	1,373	,526	,344	2,610	,011

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dilakukan melalui pengolahan data pada tabel output koefisien determinasi baik secara simultan dan parsial.

Hasil analisis data untuk mengetahui pengaruh bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara simultan dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui koefisien determinasi. Dengan menggunakan SPSS versi 23, diperoleh output pada tabel 4.

Pada tabel 4, diperoleh informasi bahwa *R-square* sebesar 0,564 atau 56,4%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 56,4%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 56,4\% = 43,6\%$ merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 4. Koefisien determinasi secara simultan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,751 ^a	,564	,541	8,21297

a. Predictors: (Constant), Empati (X5), Bentuk Fisik (X1), Keandalan (X2), Jaminan (X4), Daya Tanggap (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sedangkan untuk melihat besar pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan perhitungan dengan menggunakan formula Beta x Zero Order. Beta adalah koefisien regresi yang telah distandarkan, sedangkan zero order merupakan korelasi parsial dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan SPSS versi 23 diperoleh nilai beta dan zero order pada tabel 5.

Tabel 5. Analisis koefisien determinasi parsial

Coefficients^a

Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	Bentuk Fisik (X1)	,082	,492
	Keandalan (X2)	,127	,652
	Daya Tanggap (X3)	,271	,702
	Jaminan (X4)	,010	,625
	Empati (X5)	,344	,708

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan tabel 5, dapat dilakukan perhitungan untuk memperoleh besarnya pengaruh parsial dari setiap variabel bebas sebagai berikut:

Bentuk fisik (X1)	$0,082 \times 0,495 = 0,040$	atau 4%
Keandalan (X2)	$0,127 \times 0,652 = 0,083$	atau 8,3%
Daya tanggap (X3)	$0,271 \times 0,702 = 0,190$	atau 19%
Jaminan (X4)	$0,010 \times 0,625 = 0,006$	atau 0,6%
Empati (X5)	$0,344 \times 0,708 = 0,244$	atau 24,4%

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui bahwa pengaruh terbesar berasal dari variabel empati (X5) dengan kontribusi pengaruh sebesar 24,4%, variabel daya tanggap (X3) memberikan kontribusi pengaruh terbesar kedua yaitu sebesar 19%, variabel keandalan (X2) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 8,3%, variabel bentuk fisik (X1) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 4%, sedangkan variabel jaminan (X4) memberikan kontribusi pengaruh paling kecil yaitu sebesar 0,6 %.

Pembahasan

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan secara Simultan

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan di atas diketahui terdapat pengaruh pada hasil uji F, dapat diketahui bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini mencerminkan makna bahwa pengelolaan kualitas pelayanan yang dilakukan secara sinergi antara satu dimensi dengan dimensi yang lainnya serta terintegrasi dalam suatu program pelayanan terpadu maka akan semakin memberikan pengaruh yang signifikan bagi peningkatan kepuasan masyarakat. Analisis ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu (Muliani et al., 2022)

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan secara Parsial

Pertama, pengaruh dimensi bukti fisik (*tangibles*) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menjelaskan bahwa Bukti Fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya secara parsial, bentuk fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil ini mencerminkan makna bahwa kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) akan dapat berpengaruh secara signifikan pada peningkatan kepuasan masyarakat apabila organisasi semakin mengimplementasikan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat diantaranya seperti mengoptimalkan penyediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, semakin meng- *up grade* kualitas teknologi informasi maupun komunikasi, dan didukung pula penampilan aparatur yang rapi dan bersih.

Analisis ini sejalan dengan pendapat (Kumalasari et al., 2022) melalui hasil penelitiannya yang menyatakan bahwa keinginan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan administrasi

tentunya tidak terlepas dari bagaimana harapan masyarakat akan tersedianya fasilitas pelayanan yang membuat nyaman dan aman seperti ruang tunggu yang bersih, penampilan pegawai yang rapih dan mengenakan tanda pengenal yang jelas.

Kedua, pengaruh dimensi keandalan (*reliability*) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil uji t menjelaskan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini mencerminkan makna bahwa kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*reliability*) akan dapat berpengaruh secara signifikan pada peningkatan kepuasan masyarakat apabila organisasi semakin mengoptimalkan kemampuan sumber daya aparatur dalam melayani masyarakat seperti kecepatan, ketepatan, keakuratan pelayanan, proses pelayanan yang taat azas yakni sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Analisis ini didukung oleh pendapat (Rianti & Yudhi, 2019) melalui hasil penelitiannya yang mengemukakan bahwa kemampuan dan keahlian pegawai dalam proses pelayanan seperti penggunaan perangkat kerja dan alat bantu, pelayanan yang cepat, tepat dan akurat akan memberikan kepuasan yang lebih tinggi lagi bagi masyarakat pengguna.

Ketiga, pengaruh dimensi daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini mencerminkan makna bahwa kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) akan dapat berpengaruh secara signifikan kepada peningkatan kepuasan masyarakat apabila organisasi semakin mengimplementasikan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat diantaranya semakin mengoptimalkan kemauan diri aparatur (*willingness*), inisiatif, dan komitmen pelayanan yang semakin cepat tanggap (*responsive*) dalam mem-follow up setiap pelayanan administrasi serta laporan pengaduan masyarakat (*complaint*). Analisis ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Rianti & Yudhi, 2019) yang mengungkapkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat kepada pengguna layanan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Keempat, pengaruh dimensi jaminan (*assurance*) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini mencerminkan makna bahwa kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) akan dapat berpengaruh secara signifikan kepada peningkatan kepuasan masyarakat apabila seluruh jajaran organisasi semakin berkomitmen untuk secara terus menerus meningkatkan jaminan kualitas pelayanan melalui serangkaian perencanaan dan program kerja yang mendukung peningkatan jaminan kualitas pelayanan seperti semakin memperketat prinsip-prinsip akuntabilitas (dapat dipertanggungjawabkan) sesuai dengan peraturan yang berlaku, jaminan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, transparansi dalam biaya proses pelayanan dan lain sebagainya. Peran pemimpin juga diperlukan dalam hal untuk memberikan dorongan atau motivasi, perhatian dan ketegasan serta keteladanan dalam upaya peningkatan jaminan kualitas pelayanan. Analisis ini didukung oleh pendapat (Sahib, 2012) melalui hasil penelitiannya bahwa setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Kelima, pengaruh dimensi empati (*empathy*) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini mencerminkan makna bahwa dalam pelayanan jasa atau pelayanan publik, aspek *soft skill* memberikan pengaruh yang sangat penting selain aspek *hard skill*. Aspek *soft skill* ini meliputi sikap yang empati, *attitude* yang ramah, sopan santun, melayani dengan setulus hati, penuh perhatian dan bersimpati terhadap keluhan masyarakat, tidak diskriminatif (tidak membedakan pelayanan berdasarkan strata, suku atau golongan masyarakat). Masyarakat akan sangat merasa diapresiasi bila organisasi publik memberikan pelayanan yang mengedepankan pendekatan secara *sense of humanity* (rasa kemanusiaan) yang tinggi sehingga pada akhirnya akan berdampak pula pada peningkatan kepuasan masyarakat. Analisis ini selaras dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh (Tamara et al., 2018) bahwa empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan masyarakat.

Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Secara simultan dari perhitungan R-square sebesar 0,564 atau 56,4%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 56,4%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 56,4\% = 43,6\%$ merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Adapun secara parsial, hasil dari perhitungan dan analisis koefisien determinasi parsial, menunjukkan pengaruh atau kontribusi parsial dari setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap dimensi kepuasan masyarakat dilakukan pemeringkatan dari nilai tertinggi hingga nilai terendah yaitu empati sebesar 24,4 %, daya tanggap sebesar 19 %, keandalan sebesar 8,3 %, bentuk fisik sebesar 4 % dan jaminan sebesar 0,7 %.

V. KESIMPULAN

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan yang terdiri dari bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Kabupaten Bandung Barat dengan kontribusi yang diberikan sebesar 56,4%. Hasil analisis perhitungan ini mencerminkan bahwa jika pengelolaan kualitas pelayanan dilakukan secara sinergi antara satu dimensi dengan dimensi yang lainnya dan secara terintegrasi dalam suatu program pelayanan terpadu maka akan semakin memberikan pengaruh yang signifikan bagi peningkatan kepuasan masyarakat.

Secara parsial, hasil analisis menunjukkan dimensi empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 24,4 %. Hasil ini bermakna bahwa dalam pelayanan publik, aspek *soft skill* memiliki peran pengaruh yang sangat penting selain aspek *hard skill*. Aspek *soft skill* ini meliputi sikap yang empati, *attitude* yang ramah, sopan santun, melayani dengan setulus hati, penuh perhatian dan bersimpati terhadap keluhan masyarakat, tidak diskriminatif (tidak membedakan pelayanan berdasarkan strata, suku atau golongan masyarakat).

Adapun empat dimensi lainnya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yaitu daya tanggap sebesar 19 %, keandalan sebesar 8,3 %, bentuk fisik sebesar 4 % dan Jaminan sebesar 0,6 %.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih atas selesainya penelitian pada tulisan ini kepada Bapak Camat Cikalongwetan, Kabupaten Bandung Barat dan segenap jajarannya. Juga kepada Ketua STIA Bandung dan segenap manajemen.

VII. REFERENSI

- Damayanti, Suwena, & Haris. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1).
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The new public service: An approach to reform. *International Review of Public Administration*, 8(1).
- Eliza. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1).
- Ferdinand. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan desrtasi ilmu manajemen*.

- Gedeona. (2015). Analisis Model Alternatif Instrumen Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 12(3).
- Greer, C. R., Lusch, & Vargo. (2016). A service perspective. *Organizational Dynamics*, 1(45).
- Kumalasari, Risnaningsih, & Suhendri. (2022). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Batu Pada Saat Pandemi Covid-19. *Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggaladewi*.
- Malau. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*.
- Muliani, Kusmanto, & Fauzan. (2022). Kualitas pelayanan publik bidang perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Provinsi Sumatera Utara. *Histeria Jurnal: Ilmiah Soshum Dan Humaniora*, 1(2).
- Mulyadi. (2016). Implikasi Kebijakan Kelembagaan Terhadap Aparatur & Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 13(3).
- Mursyidah, L., & Choiriyah. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Novianto. (2018). Analisis Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(2).
- Putra, Pratiwi, & Trisnawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. *Urnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12).
- Rianti, & Yudhi. (2019). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei Pada Tamu Hotel Bilique)*. (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik: Teori, konsep dan aplikasi*.
- Sahib. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pada Masyarakat Air Traffic Service Center MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar*. Universitas Hasanuddin. Makassar, Skripsi yang dipublikasikan.
- Syafina, & Harahap. (2019). Metode Penelitian Akuntansi Pendekatan Kuantitatif.
- Tamara, Mananeke, & Kojo. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis*. Raja Grafindo Persada.
- Yusrizal, Heriyanto, & RFS. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(2).
- Zeithaml, Marry, & Dwayne. (2010). *Service Marketing Strategy in Wile Internasional Encyclopedia of Marketing: Marketing Strategy*.