

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENERIMA LAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN AGAM**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (SPd) Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh
MONICA SELES
16053063

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENERIMA
LAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN AGAM


Nama : Monica Seles
BP/ NIM : 2016/16053063
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi

Disetujui oleh,
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP. 19820311 200501 2 005

Padang, 16 Desember 2020
Pembimbing



Dr. Armisti, S.Pd, M.Pd
NIP. 19800524 200312 2 010

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI


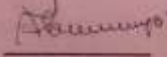
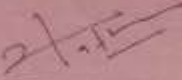
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENERIMA LAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN AGAM**

Nama : Monica Seles
BP/ NIM : 2016/16053063
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi

Padang, 16 Desember 2020

Tim Penguji

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	Dr. Armiaati, S.Pd, M.Pd	 _____
2.	Anggota	Dra. Armida S, M.Si	 _____
3.	Anggota	Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E	 _____

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Monica Seles
Nim/Tahun Masuk : 16053063/2016
Tempat/Tanggal lahir : Jakarta, 14 September 1998
Jurusan/Keahlian : Pendidikan Ekonomi/Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
No. Handphone : 0822272832073
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun Program Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali saran pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani Asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/ skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, 3 Desember 2020



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENERIMA LAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN AGAM

Monica Seles

Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Barat Padang
Email: selesmonica102@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai variabel X yang terdiri dari dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Keandalan (*Reliability*) (X2), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4), dan Empati (*Empathy*) (X5) terhadap Kepuasan Penerima Layanan (Y).

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 penerima layanan dengan menggunakan rumus wibisono yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Jenis data adalah data primer. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala likert yang skor nya 1-5. Uji instrument penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pada tahap analisa data dilakukan analisis deskriptif dan analisis induktif. Analisis induktif yaitu ada uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan analisis regresi berganda. Uji hipotesis digunakan uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Keandalan (*Reliability*) (X2), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4), dan Empati (*Empathy*) (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan. Hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,837 yaitu mempunyai artian bahwa besar kontribusi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam adalah sebesar 83,7%, sedangkan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Kepuasan Penerima Layanan.

KATA PENGANTAR



Puji syukur yang paling dalam penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, serta hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Selesainya skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak khususnya kepada ibu Dr. Armiami, S.Pd, M.Pd selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, waktu, serta masukan yang sangat berharga bagi penulis. Selain itu terimakasih juga kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
2. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang
3. Ibu Rani Sofya, S.Pd, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang

4. Ibu Dra. Armida S, M.Si selaku penguji I dalam penelitian ini
5. Ibu Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E selaku penguji II dalam penelitian ini
6. Bapak/Ibu Dosen staf pengajar dan staf administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini
7. Teristimewa untuk ayah dan ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan, do'a, semangat dan pengorbanan baik secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Teman-Teman Jurusan Pendidikan Ekonomi angkatan 2016 yang senasib dan seperjuangan dengan penulis, yang telah memberikan semangat, motivasi, saran, dan informasi yang sangat berguna
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Semoga segala bentuk bantuan dan dukungan dari semua pihak mendapatkan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari dengan segala kekurangan dan keterbatasan penulis, skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi penulis khususnya dan teman-teman pada umumnya.

Padang, Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatas Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Teori	14
1. Kepuasan Penerima Layanan	14
2. Kualitas Pelayanan	21
B. Penelitian yang Relevan	35
C. Kerangka Konseptual	41
D. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel	44
D. Jenis dan Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47

F. Defenisi Operasional	48
G. Instrumen Penelitian.....	50
H. Teknik Analisa Data.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	63
B. Hasil Penelitian	67
C. Hasil Analisis Data Penelitian	111
D. Pembahasan Hasil Penelitian	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	142
A. Kesimpulan.....	142
B. Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	146
LAMPIRAN.....	149

DAFTAR TABEL

1. Data Awal Kepuasan Penerima Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.....	4
2. Data Awal Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam	8
3. Skor Jawaban Setiap Pernyataan yang Berhubungan Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan	51
4. Skor Jawaban Setiap Pernyataan yang Berhubungan Dengan Kepuasan Penerima Layanan	51
5. Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian	53
6. Uji Valifitas.....	54
7. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas	56
8. Uji Reliabilitas	56
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	69
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
13. Deskriptif Keseluruhan Variabel Penelitian	71
14. Perbandingan TCR Masing-Masing Indikator Variabel Kepuasan Penerima Layanan (Y).....	72
15. Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harapan.....	73
16. Distribusi Frekuensi Indikator Persepsi Kinerja	75
17. Distribusi Frekuensi Indikator Penilaian Penerima Layanan	77
18. Perbandingan TCR Masing-Masing Indikator Variabel Bukti Fisik (X1)	79
19. Distribusi Frekuensi Indikator Fasilitas Fisik Kantor	80
20. Distribusi Frekuensi Indikator Penampilan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan	82
21. Perbandingan TCR Masing-Masing Indikator Variabel Kehandalan (X2)	83
22. Distribusi Frekuensi Indikator Kehandalan Dalam Penanganan Masalah	85

23. Distribusi Frekuensi Indikator Kejelasan Informasi	86
24. Distribusi Frekuensi Indikator Menyediakan Jasa Pada Waktu Yang Ditentukan.....	88
25. Distribusi Frekuensi Indikator Menyediakan Jasa Dengan Benar	90
26. Distribusi Frekuensi Indikator Kemudahan Dalam Proses Pelayanan.....	91
27. Perbandingan TCR Masing-Masing Indikator Variabel Daya Tanggap (X3)	93
28. Deskripsi Indikator Ketersediaan Memberikan Pelayanan Dengan Cepat	94
29. Distribusi Frekuensi Indikator Merespon Setiap Keluhan Dari Penerima Layanan	97
30. Perbandingan TCR Masing-Masing Indikator Variabel Jaminan (X4)..	105
31. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan Pengetahuan SDM.....	99
32. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan Keamanan Produk	101
33. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan Keamanan Lingkungan.....	102
34. Perbandingan TCR Masing-Masing Indikator Variabel Empati (X5) ...	104
35. Distribusi Frekuensi Indikator Pegawai Menghadapi Penerima Layanan Dengan Cara Yang Penuh Perhatian	106
36. Distribusi Frekuensi Indikator Pegawai Melayani Dengan Adil	108
37. Distribusi Frekuensi Indikator Pegawai Menghargai Setiap Penerima Layanan	110
38. Uji Normalitas.....	111
39. Uji Multikolinearitas	112
40. Uji Heterokedastisitas.....	114
41. Uji Regresi Berganda	115
42. Uji F.....	117
43. Uji T	118
44. Koefisien Determinasi (R^2).....	121

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual.....	42
-----------------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan sudah menjadi hal utama yang selalu diperhatikan ketika konsumen menggunakan sebuah produk ataupun jasa. Baik organisasi bisnis maupun non-bisnis berlomba-lomba mencanangkan kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan strategiknya. Begitu pula pada kegiatan yang bersifat jasa/pelayanan. Kepuasan menjadi tolak ukur dari suatu pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada si pengguna jasa tersebut. Tidak terkecuali pada pelayanan umum ataupun pelayanan publik, kepuasan penerima layanan sangatlah penting untuk diperhatikan.

Menurut Kotler & Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/jasa (atau hasil) terhadap harapan mereka. Jadi dapat dikatakan jika pada pelayanan publik kepuasan pelanggan tersebut adalah kondisi dimana penerima layanan mendapatkan apa yang diharapkan sama dengan atau lebih dari kinerja. Zeithaml dan Bitner dalam Lupioyadi (2013:192) menyebutkan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa/layanan, dimana pada pelayanan publik, yang menjadi pelanggan adalah masyarakat sebagai penerima layanan. Kepuasan penerima layanan ditentukan oleh persepsi penerima layanan atas kinerja layanan dalam memenuhi harapannya. Jadi penerima layanan akan merasa puas jika harapannya terpenuhi dan akan sangat puas jika harapannya terlampaui oleh apa yang ia terima. Senada

dengan itu, Irawan dalam Wardi (2016:148) menyatakan ada empat faktor utama (*drivers*) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pengguna jasa salah satunya yaitu kualitas layanan (*service quality*), sangat tergantung pada sistem, teknologi, dan sumber daya manusia (SDM). Kontribusi SDM terhadap kepuasan pengguna jasa sekitar 70%.

Kepuasan pelanggan memiliki tiga indikator. Menurut Consuegra dalam Sari (2016), indikator kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut : (1) Kesesuaian harapan, jasa yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan. Jika dikaji pada lingkup pelayanan publik, disini berarti jasa/pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. (2) Persepsi kinerja, hasil atau kinerja pelayanan yang diterima sudah sangat baik atau belum. Disini berarti bagaimana persepsi penerima layanan atas kinerja pelayanan yang mereka terima. (3) Penilaian pelanggan, dari secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau tidak jika dibandingkan dengan jasa lainnya yang menawarkan jasa yang sama. Maksudnya disini adalah bagaimana penilaian penerima layanan secara keseluruhan atas pelayanan yang mereka terima, apakah lebih baik atau tidak jika dibandingkan pelayanan yang lainnya yang menawarkan jasa yang sama.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat dilihat bahwa bahwa kepuasan tidak terlepas dari kualitas layanan. Dipandang dari sudut pandang ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri

yang berbeda dari barang. Begitu pula pada pelayanan umum ataupun pelayanan publik, kepuasan penerima layanan sangatlah penting untuk diperhatikan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam bidang pelayanan publik. Instansi pemerintah daerah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu pada jasa pelayanan administrasi kependudukan. Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota sebagaimana diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Untuk itu pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Adapun tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yaitu melayani dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP-el, serta Akta Pencatatan Sipil lainnya dan legalisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada setiap Kabupaten/Kota. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam terdapat 16 Kecamatan yang menjadi cakupan pelayanan dinas tersebut antara lain Kecamatan Tanjung Mutiara, Lubuk Basung, Tanjung Raya, Matur, IV Koto, Banuhampu, Ampek Angkek, Baso, Tilatang Kamang, Palupuh, Palembayan, Sungai Pua, Ampek Nagari, Canduang, Kamang Maek,

dan Malalak. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis terkait dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam pada tanggal 27 April 2020 terhadap 30 orang penerima layanan diperoleh hasil yang terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Data Awal Kepuasan Penerima Layan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Saya merasa puas dengan sikap pegawai Dukcapil Kabupaten Agam	12	40%	18	60%
2.	Saya merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kabupaten Agam sudah sesuai dengan pelayanan yang saya harapkan	13	43,33%	17	56,66%
3.	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki pegawai Dukcapil Kabupaten Agam	14	46,66%	16	53,33%
4.	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dukcapil Kabupaten Agam lebih baik dibandingkan dengan pelayanan di Dukcapil Kabupaten/Kota lainnya	16	53,33%	14	46,66%
5.	Seluruh pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kabupaten Agam sudah memuaskan	11	36,66%	19	63,33%

Sumber : olahan data primer, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase terbesar dengan pernyataan “Tidak” terletak pada poin nomor 5 yaitu sebesar 63,33%. Hal ini menunjukkan bahwa penerima layanan merasa belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kabupaten Agam. Kemudian diikuti dengan poin nomor 2 pada jawaban “Tidak” dengan persentase sebesar

56,66%, ini menunjukkan bahwa penerima layanan belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan tabel tersebut dapat diindikasikan bahwa penerima layanan masih merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kabupaten Agam. Sebagai instansi pemerintah di bidang pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam hendaknya mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sebagai penerima layanan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima layanan, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat layanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Apabila penerima layanan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan penerima layanan. Menurut Tjiptono (2008:153) pelayanan yang berkualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya loyalitas dan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin besar pula tingkat kepuasan yang diterima oleh penerima layanan, begitu pula sebaliknya.

Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali

dibicarakan, baik oleh penerima layanan maupun penyedia layanan itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha/kegiatan organisasi. Menurut H.A.S (2014:26-27) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah merupakan bagian dari pelayan publik.

Menurut Mahmudi (2005:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Keputusan

MEMPAN Nomor 63/2003 pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Peraturan Perundang-undangan.

Parasuraman, dkk menyatakan kepuasan pelanggan dapat diukur dari 5 dimensi layanan (Tjiptono, 2011:199) yaitu : (1) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan pegawai, (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Di era globalisasi saat ini yang penuh dengan persaingan yang sangat ketat membuat setiap organisasi harus mampu bersaing, hal ini dibuktikan dengan memberikan kepuasan kepada para pelanggannya dengan memberikan pelayanan terbaik. Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian

pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat pemerintah negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karna akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Berikut data mengenai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam :

Tabel 2. Data Awal Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Dukcapil Kabupaten Agam memiliki kursi tunggu yang memadai dengan jumlah tamu	10	33,33%	20	66,66%
2.	Informasi yang diberikan oleh Dukcapil Agam terkait persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan dokumen kependudukan sudah jelas	12	40%	18	60%
3.	Pegawai disiplin terkait jam pelayanan	10	33,33%	20	66,66%
4.	Pegawai tanggap dalam melayani penerima layanan	16	53,33%	14	46,66%
5.	Pelayanan yang diberikan Dukcapil Kabupaten Agam sudah adil atau tidak membedakan penerima layanan	13	43,33%	17	56,66%
6.	Ketepatan waktu dalam pembuatan dokumen kependudukan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan	18	60%	12	40%
7.	Pegawai bersikap ramah terhadap penerima layanan	11	36,66%	19	63,33%
8.	Pegawai tidak pernah melakukan kesalahan dalam pembuatan dokumen kependudukan	17	56,66%	13	43,33%
9.	Pegawai bersikap menghargai penerima layanan	16	53,33%	14	46,66%
10.	Pegawai membantu penerima layanan yang kebingungan dalam proses pelayanan	13	43,33%	17	56,66%

Sumber : olahan data primer, 2020

Berdasarkan tabel kualitas pelayanan diatas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi terletak pada pernyataan nomor 1 dengan persentase jawaban pada posisi “Tidak” sebesar 66,66%, ini menunjukkan bahwa kursi tunggu yang terdapat pada Dukcapil Kabupaten Agam belum maksimal, sehingga hal ini menyebabkan penerima layanan menjadi tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Dukcapil Kabupaten Agam. Selanjutnya diikuti dengan poin nomor 3 dengan persentase jawaban pada posisi “Tidak” sebesar 66,66%, ini menunjukkan bahwa pegawai belum disiplin terkait jam pelayanan. Selanjutnya pada poin nomor 7 dengan persentase jawaban pada posisi “Tidak” sebesar 63,33%, ini menunjukkan bahwa keramahan petugas pegawai di Dukcapil Agam masih kurang. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam masih kurang baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kursi tunggu yang disediakan belum memadai, kursi tunggu yang terdapat di ruang pelayanan yang masih kurang.
2. Masih terdapat pegawai yang tidak disiplin waktu terhadap jam pelayanan.
3. Kurangnya sikap ramah dari pegawai terhadap penerima layanan.

4. Masih terdapat sikap tidak adil dari pegawai terhadap penerima layanan.
5. Masih banyaknya penerima layanan yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

C. Pembatas Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis memfokuskan masalah penelitian ini pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam?
2. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam?
3. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam?
4. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam?

5. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam?
6. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.
2. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.
4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.
5. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.

6. Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian sejenis, khususnya mengenai kualitas pelayanan sehingga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan sebagai tempat untuk memperluas ilmu serta sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

- b. Bagi Lembaga Terkait

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam penelitian ini dapat memberi rekomendasi dan gambaran bagi pihak Dukcapil Agam untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menunjang kepuasan penerima layanan.

c. Bagi Universitas

- 1) Sebagai sumbangan koleksi berupa bahan pustaka dan bacaan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang, khususnya mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi keahlian Administrasi Perkantoran.
- 2) Hasil penelitian dapat dijadikan sarana dalam mempraktekkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah, khususnya memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan analisis regresi berganda dan pembahasan terhadap hasil penelitian, pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang terdiri Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Artinya jika pihak Dukcapil Agam meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan secara bersama-sama, maka hal ini dapat meningkatkan kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.
2. Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Dapat diartikan bahwa wujud bukti fisik merupakan hal penting sebagai ukuran dalam kualitas pelayanan. Dengan bukti fisik yang baik, maka harapan penerima layanan akan meningkat pula.
3. Variabel Keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Agam. Ini menunjukkan bahwa pelayanan Dukcapil Agam pada dimensi kehandalan perlu ditingkatkan lagi agar penerima layanan merasa bahwa pegawai Dukcapil Agam dapat diandalkan.

4. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Hal ini dapat diartikan apabila terjadi peningkatan terhadap variabel ketanggapan (*Responsiveness*) ditingkatkan, maka tingkat kepuasan penerima layanan akan meningkat.
5. Variabel Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel jaminan (*assurance*) ditingkatkan, maka tingkat kepuasan penerima layanan akan meningkat. Jaminan (*Assurance*) menjadi hal penting pada pelayanan Dukcapil Agam karena memiliki koefisien yang paling tinggi diantara variabel lainnya, sehingga variabel Jaminan (*Assurance*) menjadi variabel yang paling dominan memberi pengaruh terhadap kepuasan penerima layanan. Pihak Dukcapil diharapkan bisa mementingkan aspek jaminan (*assurance*), yang bertujuan agar kepuasan penerima layanan dapat lebih terjaga.
6. Variabel Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila variabel empati (*empathy*) pada Dukcapil Agam ditingkatkan, maka tingkat kepuasan penerima

layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam akan meningkat pula.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam atau pihak yang berkepentingan. Adapun saran yang diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya Dukcapil Agam lebih memaksimalkan kursi tunggu yang terdapat pada ruang tunggu pelayanan, agar penerima layanan dapat menunggu dengan nyaman ketika sedang melakukan urusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Hal ini bertujuan agar kenyamanan penerima layanan lebih terjaga, sehingga penerima layanan akan merasa puas dengan pelayanan diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.
2. Sebaiknya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam dapat lebih meningkatkan lagi kedisiplinan terkait jam operasional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam, seperti jam buka, jam istirahat, dan jam tutup. Ini bertujuan agar proses administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, mengingat penerima layanan yang datang dari berbagai daerah, bahkan ada juga yang harus menempuh jarak yang cukup jauh dari tempat tinggal ke lokasi Dukcapil Agam.

3. Sebaiknya pihak Dukcapil Agam lebih meningkatkan lagi kehandalan seperti memberikan solusi yang tepat dalam penanganan masalah administrasi kependudukan, memberi informasi terbaru jika ada perubahan prosedur terkait pelayanan administrasi kependudukan, serta lebih terampil lagi dalam memberikan pelayanan agar pegawai lebih maksimal dalam melayani penerima layanan.
4. Sebaiknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam lebih tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap penerima layanan, pegawai Dukcapil Agam juga diharapkan selalu memberi respon yang baik ketika penerima layanan memiliki masalah atau keluhan terkait administrasi kependudukan, agar penerima layanan merasa nyaman dan senang ketika berurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.
5. Sebaiknya pegawai Dukcapil Agam lebih meningkatkan empati (*empathy*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam seperti membantu penerima layanan yang merasa kesulitan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan, serta memberikan pelayanan yang sama terhadap semua orang. Ini bertujuan agar penerima layanan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VII*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.51, No.2.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudistira.
- Fitzsimmons, J. A. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology Third Edition*. Singapore: MC Graw-Hill Book Co.
- H.A.S, Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hotima. S. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah "DIAN ILMU"*. Vol.12, No.2.
- Husein, Umar. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Husein, Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Idris. (2014). *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*. Padang: Fakultas Ekonomi UNP.
- Irianto, Agus. (2014). *Statistik (Konsep Dasar Aplikasinya dan Pengembangannya)*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik*.
- Kotler, Phillip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.