

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Abdul Haris ^{1✉}

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wira Bhakti Makassar

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (emphaty), terhadap kepuasan pemohon e-ktip di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner yang disebarakan kepada seluruh populasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah kurang lebih 63% masyarakat atau siapa saja yang datang yang mengurus surat-surat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden yang ditentukan berdasarkan rumus slovin. Data dalam penelitian ini akan diuji dengan beberapa tahapan pengujian, yaitu uji statistik deskriptif, uji kualitas data yang terdiri dari (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik yang terdiri dari (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas) dan pengujian seluruh hipotesis melalui uji koefisien determinasi, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon e-ktip di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pinrang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pemohon e-ktip.

Kata Kunci: *bukti fisik; kehandalan; daya tanggap; jaminan; perhatian; kepuasan.*

Abstract

For 150-200 word, An abstranct is a brief summary of a research article, thesis, review, conference proceeding or any-depth analysis of a particular subject or disipline, and is often used to help the reader quickly ascertain the paper purposes. When used, an abstract always appears at the beginning of a manuscript or typescript, acting as the point-of-entry for any given academic paper or patent application. Absatrcting and indexing services for various academic discipline are aimed at compiling a body of literature for that particular subject. Abstract length varies by discipline and publisher requirements. Abstracts are typically sectioned logically as an overview of what appears in the paper.

Keywords: *content; formatting; article.*

Copyright (c) 2019 Abdul Haris

✉ Corresponding author :

Email Address : harisbima69@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap Negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat

menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah (Kumala, 2018).

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satunya adalah pelayanan pembuatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kabupaten Pinrang.

E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah nama baru dari Kartu Tanda penduduk yang datanya diambil langsung di kecamatan menggunakan komputer. Pada pembuatannya data dikirim ke Jakarta kemudian dicetak dan dibagikan ke masyarakat sebagai kartu identitas baru, tujuannya agar tidak ada penggandaan kartu identitas. Pembuatan e-KTP tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi penduduk. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan e-KTP di beberapa daerah di Indonesia masih mengalami kendala. Kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum mendapatkan e-KTP karena prosesnya lama,berbelit/susah,adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan KTP-el, sistem servis yang bermasalah,sarana dan prasarana yang kurang memadai,kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik bagi pegawai, dan lain-lain.

Untuk mengukur suatu kepuasan masyarakat terhadap pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), maka terdapat 5 dimensi yang nantinya menjadi tolak ukur dalam mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2019) yaitu; bukti langsung, kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (emphaty). Kelima variabel kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai dan berdampak dalam meningkatkan kepuasan. Seperti pada hasil penelitian (Armanto, 2018; Lesmana, 2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun, penelitian (Zulvia, 2018) menemukan bahwa tangibles, emphaty, responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara reliability dan assurance berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Terkait dengan kualitas pelayanan maka penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, dari pemerintah pusat yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina kecamatan/kelurahan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna, yang memberikan layanan dan semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan,penyelenggaraan administrasi kependudukan (Kartu tanda penduduk, Kartu keluarga, Akte kelahiran, Pencatatan perkawinan, Pencatatan pencairan, Pencatatan Kematian).

Oleh karena itu sebagai organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat,maka permasalahan yang terjadi bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan selama ini belum baik. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang berbelit-belit,tidak transparan,kurang informatif, dan kurang akomodatif sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pemohon, selain itu karyawan kurang ramah dalam melayani pemohon serta lamanya waktu pengurusan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pemohon akan pelayanan yang diberikan (Sugeng et al.,

2018). Sehingga dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Syahbana (2016) mendefinisikan pelayanan publik adalah: "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Secara sederhana, kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan organisasi dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Krisnadi (2015) mengatakan bahwa kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan.

Anisa (2018) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan dan ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: a. Tangible (bukti langsung). b. Reliability (kehandalan). c. Responsiveness (ketanggapan). d. Assurance (jaminan). e. Emphaty (perhatian). Kelima dimensi tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/pemohon. Dimana dikatakan bahwa kepuasan pelanggan/pemohon merupakan jasa/layanan kadangkala dari pengalaman dalam interaksi kualitas jasa dan membandingkan interaksi tersebut dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Selanjutnya akan dijelaskan definisi kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Putra (2015) bahwa kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berlanjut menjadi loyalitas pelanggan (customer loyalty) yang berujung pada peningkatan laba yang lebih besar, aset lebih produktif dan pengembalian investasi (return on investment) yang lebih tinggi.

Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan yaitu: 1. Sistem Keluhan dan Saran. Organisasi yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dapat dilakukan dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. 2. Survei Kepuasan Masyarakat. Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. 3. Pelanggan bayangan (Ghost Shopping). Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (ghost shopping) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk organisasi pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan

kelemahan produk organisasi pesaing. 4. Evaluasi (Lost Customer Analysis). Organisasi menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok.

Bukti langsung yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat, pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan masyarakat. Karena dengan bukti langsung/fisik yang baik maka harapan masyarakat menjadi lebih tinggi. Oleh Karena itu merupakan hal yang penting bagi organisasi untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik/langsung yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan masyarakat yang terlalu tinggi. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Zarei et al., 2015). Hubungan wujud fisik dengan kepuasan masyarakat adalah wujud langsung/fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap wujud fisik maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Jika persepsi masyarakat terhadap wujud langsung/fisik buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah. Anggraeni (2016) menemukan bahwa variabel bukti langsung/ fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada BCA Cabang Telogoreja Semarang. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama (2018) menemukan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Bukti langsung/fisik (tangible), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Lupiyoadi dan Hamdani (2013) berpendapat: kehandalan (reliability) yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Hubungan kehandalan dengan kepuasan masyarakat adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat semakin baik persepsi masyarakat terhadap kehandalan organisasi maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Apabila persepsi masyarakat terhadap kehandalan buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah. Variable reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Kehandalan (reliability), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi kesigapan karyawan dalam melayani masyarakat, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan masyarakat. Lupiyoadi & Hamdani (2013) daya tanggap (responsiveness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas dan membiarkan masyarakat menunggu merupakan persepsi yang negatif

dalam kualitas pelayanan. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan masyarakat adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap daya tanggap maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Apabila persepsi masyarakat terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah. Hasil penelitian (Akbar & Arifin, 2016) menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3: Daya tanggap (responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Lupiyoadi & Hamdani (2013) menjelaskan bahwa assurance yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada organisasi. Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan dan keterampilan para karyawan dalam melayani kebutuhan masyarakat, etika para pegawai, dan jaminan keamanan dari organisasi atas masyarakat saat berkunjung (Chao et al., 2015). Adanya jaminan keamanan dari suatu organisasi akan membuat masyarakat merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan sesuatu, disamping itu jaminan dari suatu organisasi akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat karena apa yang diinginkan masyarakat dapat dipenuhi oleh organisasi yaitu dengan pengetahuan dan keterampilan dari karyawan kesopanan dan keramahan dari karyawan akan membuat masyarakat merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Hasil penelitian (Putra, 2015) menemukan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4: Jaminan (assurance), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Lupiyoadi dan Hamdani (2013) bahwa menyatakan empati (emphaty) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan organisasi kepada masyarakat seperti kemudahan untuk menghubungi organisasi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Hubungan kepedulian dengan kepuasan masyarakat adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik persepsi

masyarakat terhadap kepedulian yang diberikan oleh organisasi maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Sebaliknya apabila persepsi masyarakat terhadap kepedulian yang diberikan oleh organisasi buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah. Huang (2019) mengungkapkan bahwa pelayanan jasa dikatakan tinggi jika organisasi atau penyedia jasa dapat memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan masyarakat, dan hal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian (Anisa, 2018) menunjukkan bahwa perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H5: Perhatian (emphaty), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Populasi dalam penelitian ini adalah kurang lebih 63% masyarakat atau siapa saja yang datang yang mengurus surat-surat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden yang ditentukan berdasarkan rumus slovin. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden. Tanggapan responden pada kuesioner kemudian diukur melalui skala Likert yang digunakan untuk menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh peneliti dengan cara mengajukan beberapa pernyataan kepada responden, dimana setiap jawaban memiliki bobot antara lain (Sangat Setuju= 5, Setuju=4, Cukup Setuju=3, Tidak Setuju=2, Sangat Tidak Setuju=1). Data yang berhasil dikumpulkan akan dianalisis melalui beberapa tahapan pengujian. Tahap pertama adalah melakukan analisis deskriptif. Tahap kedua adalah melakukan uji kualitas data yang terdiri dari (uji validitas dan uji reliabilitas). Tahap ketiga adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas). Tahap keempat adalah menguji seluruh hipotesis yang diajukan dalam studi ini dan akan dibuktikan melalui uji parsial, uji simultan dan uji koefisien determinasi.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Kode	Indikator	Referensi
Tangible (X1)	X1. 1	Kebersihan ruang kantor	(Akbar & Arifin, 2016; Oh & Kim, 2017; Wusko, 2014)
	X1. 2	Kelengkapan sarana dan prasarana	
	X1. 3	Fasilitas kantor yang tersedia	
	X1. 4	Kelengkapan formulir	
	X1. 5	Penampilan pegawai	
	X1.6	Area parker yang luas dan aman	
Reliability (X2)	X2. 1	Kemampuan pegawai	(Hendrik, 2012; Wardani, 2017)
	X2. 2	Pengetahuan teknik	
	X2. 3	Kecepatan pegawai	
	X2. 4	Kecakapan	
	X2.5	Keakuratan	
	X2.6	Cepat tanggap	
Responsiveness (X3)	X3. 1	Memahami segala kebutuhan	(Akbar & Arifin, 2016; Anggraeni,
	X3. 2	Respon mengahadapi suatu masalah	

	X3.3	Respon keberatan masyarakat	2016; Hidayad,
	X3.4	Fleksibilitas waktu pelayanan	2019)
	X3.5	Pekerjaan sesuai yang dijanjikan	
	X3.6	Memahami keinginan masyarakat	
	X4.1	Merasa aman	
	X4.2	Ketelitian pegawai	
Assurance (X4)	X4.3	Kecepatan dan kecakapan pegawai	(Putra, 2015)
	X4.4	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	
	X4.5	Kepercayaan masyarakat	
	X5.1	Sikap dan perilaku	
	X5.2	Tegur sapa dan tutur kata	(Anisa, 2018;
Emphaty (X5)	X5.3	Kesopanan karyawan	Utama et al.,
	X5.4	Etika berkomunikasi	2018)
	X5.5	Mendengarkan keluhan	
	X5.6	Keramahan dalam melayani	
	Y1.1	Pelayanan sesuai harapan	
	Y1.2	Merekomendasikan kepada orang lain	
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1.3	Puas atas kualitas pelayanan	(Anisa, 2018;
	Y1.4	Kebersihan ruang kantor	Krisnadi, 2015;
	Y1.5	Jaminan rasa aman	Putra, 2015)
	Y1.6	Sarana dan prasarana yang tersedia dan lengkap	

HASIL DAN PEMBAHASANa

Sebelum membahas deskriptif masing-masing variabel penelitian yang diamati, maka terlebih dahulu akan disajikan deskriptif karakteristik responden yang meliputi: gambaran jenis kelamin, usia responden, dan pekerjaan. Dari 50 lembar kuesioner yang disebar, berhasil dikumpulkan dan dinyatakan layak untuk dianalisa lebih lanjut, sesuai dengan jumlah populasi yang ditentukan. Untuk lebih jelasnya deskriptif karakteristik responden dalam penelitian ini akan diuraikan satu persatu pada tabel 2.

Tabel 2. Data Demografi

Variable	Measurement	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	58,0
	Perempuan	29	42,0
Usia	< 25 tahun	6	12,0
	25-35 tahun	19	38,0
	36-45 tahun	17	34,0
	Di atas 46 tahun	8	16,0
Pekerjaan	PNS	7	34,0
	Wiraswasta	21	42,0
	Petani	17	14,0
	Lainnya	5	10,0

Sumber: Hasil dari kuesioner

Tabel 2 menunjukkan bahwa komposisi pria lebih banyak jika dibandingkan dengan wanita. Dari total 50 responden yang diteliti, maka 58% atau 29 orang

diantaranya adalah wanita, sedangkan sisanya sebanyak 42% atau 21 orang adalah responden pria. Mengacu pada komposisi karakteristik identitas responden berdasarkan usia, terlihat bahwa sebagian besar responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 38% atau 19 orang responden yang berusia antara 25-35 tahun, kemudian sebanyak 34% atau 17 orang responden yang berusia antara 36-44 tahun. Berdasarkan pekerjaan, dimana terlihat bahwa pekerjaan sebagai wiraswasta lebih mendominasi dalam penelitian ini. Dari total 50 responden yang diteliti, maka sebanyak 42% atau 21 orang responden mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta, kemudian sebanyak 34% atau 17 orang responden mempunyai pekerjaan sebagai PNS.

Tahap pertama yang dilakukan dalam menganalisis data penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif meliputi nilai jumlah data (N), mean, minimum, maximum, dan standar deviasi dari variabel Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) Empathy (X5) dan Kepuasan Masyarakat (Y), seperti yang terlihat dalam tabel 3.

Tabel 3. Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	50	2. 00	5. 00	4. 2100	. 79533
Reliability	50	3. 00	5. 00	3. 4000	. 54391
Responsiveness	50	3. 00	5. 00	4. 5000	. 81434
Assurance	50	2. 50	5. 00	3. 9100	. 79072
Empathy	50	2. 00	5. 00	3. 3400	. 81370
Kepuasan Masyarakat	50	4. 00	5. 00	4. 5900	. 50486
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Output SPSS, 2019

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa variable Berikut ini adalah hasil deskripsi statistik variabel penelitian yang terdiri dari Variabel Tangible (X1) dengan jumlah data (N) sebanyak 50 mempunyai rata-rata 4.2100 dengan nilai minimum 2, dan maksimal 5. 00, dengan standar dizedeviasinya 0. 79533. Variabel Reliability (X2) dengan jumlah data (N) sebanyak 50 mempunyai rata-rata 3.4000 dengan nilai minimum 3. 00 dan maksimal 5. 0, dengan standar dizedeviasinya 0.54391. Variabel Responsiveness (X3) dengan jumlah data (N) sebanyak 50 mempunyai rata-rata 4.5000 dengan nilai minimum 3. 00, dan maksimal 5. dengan standar dizedeviasinya 0.81434. Variabel Assurance (X4) dengan jumlah data (N) sebanyak 50 mempunyai rata-rata 3.9100 dengan nilai minimum 250 dan maksimal 5. dengan standar dizedeviasinya 0. 79072. Variabel Emphaty (X5) dengan jumlah data (N) sebanyak 50 mempunyai rata-rata 3.3400 dengan nilai minimum 2, dan maksimal 5. dengan standar dizedeviasinya 0.81370. Kepuasan Masyarakat (Y) dengan jumlah data (N) sebanyak 50 mempunyai rata-rata 4. 4590 dengan nilai minimum 4.00 dan maksimal 5.0 dengan standar dizedeviasinya 0. 50486.

Tahap kedua adalah uji instrument data penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Instrumen dikatakan baik apabila instrumen penelitian tersebut memenuhi persyaratan utama yaitu valid (sahih) dan reliabel (andal). Uji validitas dilakukan dengan cara menguji kolerasi antara skor item dengan skor total masing-

masing variabel, menggunakan pearson corelation. Butir pertanyaan dikatakan valid apabila tingkat signifikannya dibawah 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

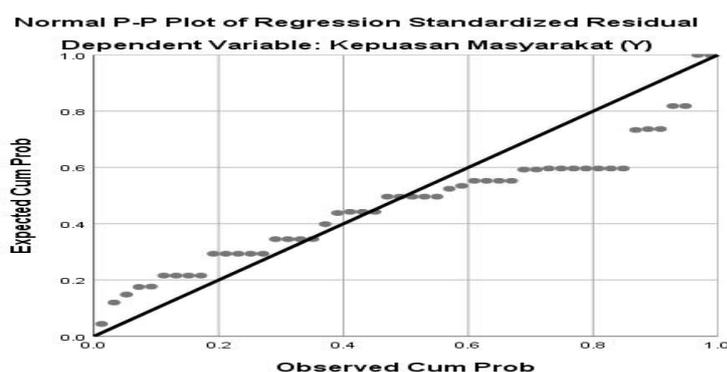
Variable	Instrument	r-hitung	r-tabel	Cronbach's Alpha	Info
Tangible	X1. 1	0.878	0. 278	0. 709	Valid dan reliable
	X1. 2	0.707	0. 278		Valid dan reliable
	X1. 3	0.753	0. 278		Valid dan reliable
	X1. 4	0.726	0. 278		Valid dan reliable
	X1. 5	0.719	0. 278		Valid dan reliable
	X1. 6	0.747	0. 278		Valid dan reliable
Realibility	X2. 1	0.890	0. 278	0. 872	Valid dan reliable
	X2. 2	0.703	0. 278		Valid dan reliable
	X2. 3	0.701	0. 278		Valid dan reliable
	X2. 4	0.842	0. 278		Valid dan reliable
	X2. 5	0.893	0. 278		Valid dan reliable
	X2. 6	0.603	0. 278		Valid dan reliable
Responsiveness	X3. 1	0.831	0. 278	0. 888	Valid dan reliable
	X3. 2	0.724	0. 278		Valid dan reliable
	X3. 3	0.731	0. 278		Valid dan reliable
	X3. 4	0.883	0. 278		Valid dan reliable
	X3. 5	0.878	0. 278		Valid dan reliable
	X3. 6	0.705	0. 278		Valid dan reliable
Assurance	X4. 1	0.811	0. 278	0. 792	Valid dan reliable
	X4. 2	0.662	0. 278		Valid dan reliable
	X4. 3	0.909	0. 278		Valid dan reliable
	X4. 4	0.747	0. 278		Valid dan reliable
	X4. 5	0.822	0. 278		Valid dan reliable
	X4. 6	0.787	0. 278		Valid dan reliable
Empathy	X5. 1	0.880	0. 278	0. 781	Valid dan reliable
	X5. 2	0.846	0. 278		Valid dan reliable
	X5. 3	0.838	0. 278		Valid dan reliable
	X5. 4	0.827	0. 278		Valid dan reliable
	X5. 5	0.815	0. 278		Valid dan reliable
	X5. 6	0.729	0. 278		Valid dan reliable
Kepuasan Masyarakat	Y1. 1	0.761	0. 278	0. 762	Valid dan reliable
	Y1. 2	0.767	0. 278		Valid dan reliable
	Y1. 3	0.748	0. 278		Valid dan reliable
	Y1. 4	0.844	0. 278		Valid dan reliable
	Y1. 5	0.555	0. 278		Valid dan reliable
	Y1. 6	0.735	0. 278		Valid dan reliable

Sumber: Data diolah

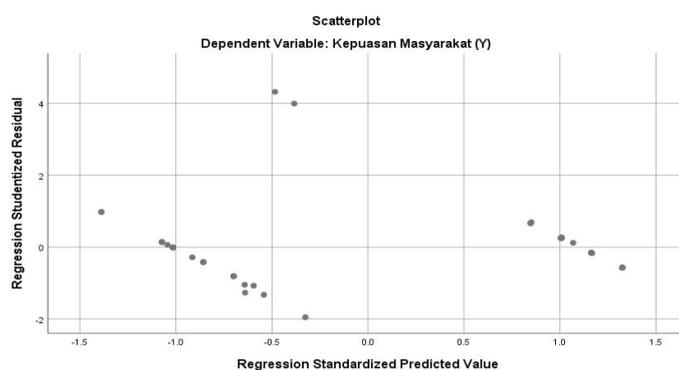
Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa nilai korelasi untuk item-item dengan skor totalnya dibandingkan dengan nilai r tabel dengan signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 40 - 2 = 38, maka diperoleh r tabel sebesar 0,278, hasil analisis valididitas pada variabel independen dan dependen semua total item diatas lebih besar dari r tabel sehinggal dapat dikatakan valid. Sementara hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Hal ini disimpulkan dengan melihat bahwa setiap variabel memiliki nilai cronbach alpha sama dengan atau lebih

dari 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pernyataan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Tahap ketiga yang akan dilakukan yaitu uji asumsi klasik, yang terdiri dari uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan gambar 1 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berdasarkan gambar 2 grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedaktisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kinerja pegawai dengan variabel yang mempengaruhi yaitu disiplin, motivasi dan pengawasan kerja.

Selanjutnya uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk menguji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation

Faktor). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

Tabel 5. Hasil Uji Multikoloneritas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Tangibles	.367	2.812
Reliability	.266	3.943
Responsiveness	.545	1.924
Assurance	.323	3.245
Empathy	.783	1.301

Dari hasil uji multikolinearitas pada tabel 5, ditemukan bahwa nilai Varian Inflation Factor (VIF) dari 2 variabel yaitu Tangibles (X1) Reliability (X2), Responsiveness_ (X3) Assurances (X4) dan Empathy (X5), lebih kecil dari 5 dan nilai Tolérance tidak kurang dari 1. maka dapat dikatakan bahwa model regresi terbebas dari problem multikolinearitas.

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap keempat adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda. Dalam penelitian ini analisis regresi linear ganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Tangibles (X1) Reliability (X2), Responsiveness_ (X3) Assurances (X4) Dan Empathy (X5), terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil pengujian disajikan pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.483	.192		7.724	.000
Tangible_X1	.180	.059	.283	3.051	.004
Realiability_X2	.267	.100	.272	2.670	.023
Responsiveness_X3	.159	.049	.256	3.245	.001
Assurance_X4	.153	.066	.240	2.318	.020
Emphaty_X5	.090	.041	.134	2.195	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 1.483 + 0,180 X1 + 0,267 X2 + 0.159 X3 + 0.153 X4 + 0.090 X5$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan bahwa nilai dari $\beta_0 = 1.483$. adalah nilai konstan, mempunyai arti bahwa, apabila variabel Tangibles (X1) Reliability (X2), Responsiveness (X3) Assurances (X4) dan Empathy (X5), jika nilainya tetap, maka

kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sebesar 1.483. $\beta_1 = 0.180$ adalah nilai Koefisien variabel Tangibles mempunyai arti bahwa apabila Tangibles meningkat satu persen, maka kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP meningkat sebesar 18.0%. $\beta_2 = 0.267$, mempunyai arti bahwa apabila Reliability meningkat satu persen, maka kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP meningkat sebesar 26.7%. $\beta_3 = 0.159$, mempunyai arti bahwa apabila Responsiveness meningkat satu persen, maka kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP meningkat sebesar 15.9%. $\beta_4 = 0.153$, mempunyai arti bahwa apabila Assurance meningkat satu persen, maka kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP meningkat sebesar 15.3%. $\beta_5 = 0.090$, mempunyai arti bahwa apabila Empathy meningkat satu persen, maka kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP meningkat sebesar 9.0%.

Selanjutnya uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan uji t yaitu dengan melihat nilai signifikansi t hitung, Jika nilai signifikansi t hitung < dari 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujian disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	1.483		
	Tangibles (X1)	.180	.059	.283	3.051	.003
	Reliability (X2)	.267	.100	.272	2.670	.023
	Responsiveness (X3)	.159	.049	.256	3.245	.001
	Assurance (X4)	.153	.066	.240	2.318	.020
	Empathy (X5)	.090	.041	.134	2.195	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan uji parsial variabel tangibles (X1) diperoleh nilai t hitung = 3.051, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Hipotesis pertama terbukti (Di Terima). Hasil uji parsial variabel reliability (X2) diperoleh nilai t hitung = 2.670, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,023, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji parsial variabel responsiveness diperoleh nilai t hitung = 3.245 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji parsial variabel assurance diperoleh nilai t hitung = 2.318, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,020, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat $\alpha = 5\%$. Hasil

ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji parsial variabel empathy diperoleh nilai t hitung = 2.318, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,026, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya uji simultan atau uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas secara menyeluruh terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Uji ini menggunakan $\alpha 5\%$. Dengan ketentuan, jika signifikansi dari Fhitung < dari 0,05 maka hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Uji Serempak (Uji F)
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.872	5	2.174	59.759	.000 ^b
	Residual	1.601	44	.036		
	Total	12.473	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Tangibles, Assurance, Reliability

Berdasarkan tabel 8 diperoleh F-hitung = 59.759, serta memiliki tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa model regresi yang telah digunakan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat atau tangibles, reliability, responsiveness, assurances dan empathy secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Selanjutnya uji koefisien determinasi (R-square) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan variabel mengenai Tangibles Reliability Responsiveness, Assurances, dan Empathy, terhadap kepuasan masyarakat dengan syarat hasil uji f-statistik analisis regresinya bersignifikan. Pengujian ini digunakan hipotesa Nilai R-Square berkisar antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin mendekati 1, berarti modelnya semakin baik.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.861	.802	.19048

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Koefisien korelasi (R) = 0.927, menunjukkan bahwa korelasi variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurances, dan empathy, dengan variabel kepuasan Masyarakat sangat erat kaitannya dan bernilai positif dan mendekati 1. Koefisien determinasi (R²) = 0,861, yang menunjukkan bahwa variasi dari kepuasan masyarakat, dapat dijelaskan oleh variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurances dan

empathy sebesar 86.1%, sedangkan sisanya sebesar 13.9%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh tangible (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat

Hubungan Tangibles (bukti fisik) dengan kepuasan masyarakat adalah wujud langsung/fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap wujud fisik maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Jika persepsi masyarakat terhadap wujud langsung/fisik buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah. Hasil penelitian ini seiring dengan penelitian (Anggraeni, 2016) menemukan bahwa variabel bukti langsung/ fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada BCA Cabang Telogoreja Semarang. Begitu Pula dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utama et al., 2018) menemukan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Islam Sultan Agung Semarang.

Pengaruh reliability (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat

Hubungan Reliability (kehandalan) dengan kepuasan masyarakat adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap kehandalan organisasi maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Apabila persepsi masyarakat terhadap kehandalan buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah. Penelitian ini seiring dengan penelitian (Putra, 2015) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa reliability mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

Pengaruh responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat

Hubungan Responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan masyarakat adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap daya tanggap maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Apabila persepsi masyarakat terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah. Penelitian ini sejalan dengan (Krisnadi, 2015) yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten. Hasil Uji t menunjukkan bahwa Responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Agama Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten.

Pengaruh assurance (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat

Hubungan Assurance (Jaminan) dengan kepuasan masyarakat mencakup pengetahuan dan keterampilan para karyawan dalam melayani kebutuhan masyarakat, etika para pegawai, dan jaminan keamanan dari organisasi atas masyarakat saat berkunjung. Adanya jaminan keamanan dari suatu organisasi akan

membuat masyarakat merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan sesuatu, disamping itu jaminan dari suatu organisasi akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat karena apa yang diinginkan masyarakat dapat dipenuhi oleh organisasi yaitu dengan pengetahuan dan keterampilan dari karyawan kesopanan dan keramahan dari karyawan akan membuat masyarakat merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Pengaruh empathy (perhatian) terhadap kepuasan masyarakat

Hubungan Empathy (perhatian) dengan kepuasan masyarakat adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap kepedulian yang diberikan oleh organisasi maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Sebaliknya apabila persepsi masyarakat terhadap kepedulian yang diberikan oleh organisasi buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah. Tjiptono (2019) mengungkapkan bahwa pelayanan jasa dikatakan tinggi jika organisasi atau penyedia jasa dapat memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan masyarakat, dan hal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan (Syahbana, 2016) yang melakukan penelitian mengenai Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakemsleman. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi jaminan terhadap kepuasan anggota koperasi, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya.

SIMPULAN

Dari hasil pengujian baik secara individu maupun secara bersama - sama dengan menggunakan sistem komputerisasi program SPSS maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus e-ktip di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, ini berarti apabila di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan maka masyarakat akan merasa lebih puas lagi dan berniat kembali untuk mengurus surat - surat khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Hasil Analisis Regresi mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan maka variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah Responsiveness (daya tanggap). Hal ini nampak pada nilai sig atau probabilitas yang paling kecil sebesar 0,002. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin kecil nilai probabilitas maka semakin besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Adapun saran yang dapat peneliti berikan sehubungan hasil penelitian ini antara lain: 1. Disarankan perlunya perhatian bagi setiap pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat melalui bukti fisik (tangibles), kehandalan

(reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (emphaty), sehingga kepuasan masyarakat dapat lebih ditingkatkan lagi. 2. Perlunya pihak Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang meningkatkan kompetensi atau suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan dan sikap yang dijadikan dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan pegawai dalam melayani masyarakat yakni dengan melakukan pelatihan kepada pegawai mengenai tata cara pelayanan yang baik dan memuaskan untuk masyarakat.

Referensi:

- Akbar, R. N., & Arifin, Z. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada nasabah prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30(1). <http://repository.ub.ac.id/116235/>
- Anggraeni, N. L. (2016). Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA, Telogorejo Semarang. *Dinamika Manajemen*, 1(4). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/36187/23064>
- Anisa, S. (2018). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa helvetia. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. <http://repository.uinsu.ac.id/5645/>
- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan indihome triple play. Udayana University. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/36187/23064>
- Chao, R.-F., Wu, T.-C., & Yen, W.-T. (2015). The influence of service quality, brand image, and customer satisfaction on customer loyalty for private karaoke rooms in taiwan. *The Journal of Global Business Management*, 11(1), 59-67. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1081.287&rep=rep1&type=pdf>
- Hendrik, G. L. (2012). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit elim kab. Toraja Utara. Universitas Hasanuddin. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/8952/2/garyleonar-1599-1-12-gary-%29%201-2.pdf>
- Hidayad, R. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui mediasi kepuasan dan moderasi penanganan keluhan pada pelanggan jasa grab di Surabaya. STIE Perbanas Surabaya. <http://eprints.perbanas.ac.id/4828/>
- Huang, P.-L., Lee, B. C. Y., & Chen, C.-C. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(13-14), 1449-1465. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1372184>
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2012). *Dirección de marketing*.
- Krisnadi, A. (2015). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor urusan agama kecamatan trucuk kabupaten klaten. Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/37218>
- Kumala, N. I. K. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan pembuatan e-ktip terhadap kepuasan masyarakat (studi di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Blitar). Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/162265/>
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115-129. <http://dx.doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2013). *Service marketing management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Oh, H., & Kim, K. (2017). Customer satisfaction, service quality, and customer value: years

- 2000-2015. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-10-2015-0594/full/>
- Putra, D. G. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Blitar). Brawijaya University.
<https://www.neliti.com/publications/83133/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-masyarakat-studi-pada-dinas-kepend>
- Sugeng, I. S., Suardhita, N., & Rafik, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bagian pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-Ktp) pada kantor kelurahan duren sawit Jakarta Timur. Indonesia Jakarta, 11.
- Syahbana, D. (2016). Pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi susu warga mulya purwobinangun pakem. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(3), 198–204.
<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/4077>
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa.
- Utama, P. Y., Prihartini, A. E., & Listyorini, S. (2018). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit islam sultan agung semarang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2503>
- Wardani, T. U. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi gojek (studi kasus mahasiswa Febi UIN Sumatera Utara). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. <http://repository.uinsu.ac.id/3449/>
- Wusko, A. U. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada rumah sakit umum daerah bangil kabupaten Pasuruan. *Sketsa Bisnis*, 1(1).
<https://doi.org/10.35891/jsb.v1i1.23>
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4796458/>
- Zulvia, D. (2018). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2). <http://akbpstie.ac.id/cmsz/medias/file/8.DewiZulvia.pdf>