

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KTP ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN**

*ANALYSIS OF QUALITY OF ELECTRONIC KTP SERVICE TO COMMUNITY SATISFACTION IN DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF KEBUMEN REGENCY*

**Rifqi Febrian<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Magister Manajemen, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Email: [febrianinho@gmail.com](mailto:febrianinho@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KTP elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Kualitas pelayanan KTP elektronik diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan sampling insidental. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji f, analisis linier berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan. Variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat dan secara simultan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, kepuasan masyarakat

**Abstract:** This study aims to determine the effect of electronic KTP service quality on community satisfaction in the Population and Civil Registry Office of Kebumen Regency. The quality of electronic ID card services is measured using 5 (five) dimensions of service quality, namely *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Emphaty*. This research is a descriptive study with a quantitative approach with a questionnaire as a research instrument. The sampling technique used is non probability sampling with incidental sampling. Analysis of the data used is the validity test, reliability test, t test, f test, multiple linear analysis and coefficient of determination. The results of this study indicate that: *tangibles* variable significantly influence community satisfaction. *Reliability* variable significantly influences community satisfaction. *Responsiveness* variable has a significant effect on satisfaction. The *assurance* variable has a significant effect on people's satisfaction. *Empathy* variables significantly influence community satisfaction and simultaneously *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *emphaty* variables simultaneously have a significant effect on community satisfaction.

**Keywords:** *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, community satisfaction

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi tanggungjawab pemerintah yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar 1945 yang secara yuridis diatur dalam pasal 34 ayat (3) dan untuk kepastian hukum terkait pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Latar belakang diberlakukannya KTP-el di Indonesia karena KTP lama/konvensional rentan akan duplikasi dan manipulasi data kependudukan sehingga seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) KTP. Diberlakukannya KTP-el, penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP-el yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam perjalanannya, penyelenggaraan KTP-el belum seperti yang diharapkan karena dalam pelaksanaannya menghadapi permasalahan-permasalahan, mulai dari skandal korupsi proyek KTP-el hingga permasalahan teknis yang mengganggu pelayanan KTP-el, seperti: ketersediaan blangko KTP-el dari pemerintah pusat yang belum mampu mencukupi kebutuhan daerah, peralatan KTP-el yang belum memadai dan terbatasnya petugas KTP-el yang kompeten.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen (Disdukcapil) adalah instansi yang melayani administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Kebumen berdasarkan pada Peraturan Bupati Kebumen Nomor 81 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Produk-produk pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kebumen diantaranya pembuatan kartu keluarga, pembuatan KTP-el, pembuatan surat pindah, pembuatan akta kelahiran dan pembuatan akta kematian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, pembuatan akta perkawinan dan akta perceraian. Penyelenggaraan pelayanan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Kebumen berdasarkan amanat Undang-Undang 23 Nomor Tahun 2006, Undang-Undang 24 Nomor Tahun 2010, Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 dan Perpres Nomor 35 Tahun 2010. Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Kebumen menyediakan sarana dan prasarana dalam rangka memberikan pelayanan KTP-el, diantaranya: ruang tunggu khusus disediakan untuk pelayanan KTP-el, pegawai/petugas pelayanan KTP-el disiapkan pada masing-masing bidang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan baik dibidang teknis peralatan KTP-el maupun *customer service*, peralatan-peralatan pendukung yang disediakan Disdukcapil Kabupaten Kebumen pelayanan KTP-el sudah cukup memadai, seperti komputer, kamera, fingerprint scanner, iris scanner, dan signature pad. Dalam rangka peningkatan pelayanan KTP-el di wilayah Kebumen, Disdukcapil Kabupaten Kebumen melakukan inovasi-inovasi pelayanan KTP-el, yaitu ([kependudukan.kebumenkab.go.id](http://kependudukan.kebumenkab.go.id)): program KeTaPel-17 diperuntukan bagi wajib KTP pemula (usia 17 tahun), perekaman KTP-el door to door untuk orang sakit, jompo dan difabel, pelayanan KTP-el di Car Free Day (CFD), pelayanan KTP-el dapat dilakukan perekaman di 26 (dua puluh enam) Kecamatan dan 8 (delapan) Kecamatan diantaranya sudah dapat melayani pencetakan KTP-el, yaitu kecamatan ayah, kecamatan Gombang, kecamatan Karanganyar, kecamatan Sruweng, kecamatan Kebumen, kecamatan Kutowinangun, kecamatan Prembun, kecamatan Karangsambung.

### Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tangibles berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP-el.
2. Menganalisis reliability berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP-el.
3. Menganalisis responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP-el.
4. Menganalisis assurance berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP-el.
5. Menganalisis empathy berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP-el.
6. Menganalisis *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP-el.

## KAJIAN PUSTAKA

### Definisi pelayanan

Menurut Zeithaml, et al (1996) (dalam Alma, 2009) jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk, dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud.

Menurut Kotler dan Keller (2009) jasa/layanan (service) adalah semua tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

### **Karakteristik Jasa/Pelayanan**

Jasa memiliki karakteristik unik yang membedakan dari produk manufaktur. Khusus untuk produk jasa, memiliki karakteristik yang membedakan dengan produk fisik. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) mendefinisikan terdapat 4 (empat) karakteristik jasa yang diidentifikasi sebagai berikut: tidak berwujud (*intangibility*), tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), keberagaman (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*).

### **Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2011) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Produk yang berkualitas adalah produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan.

Menurut Mauludin (2013) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

### **Dimensi kualitas layanan**

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang disampaikan, Parasuraman, dkk (1998) (dalam Lupiyoadi, 2013) yang terdiri dari:

- Berwujud/Fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan.
- Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Oliver (1997) (dalam Tjiptono dan Diana (2019) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

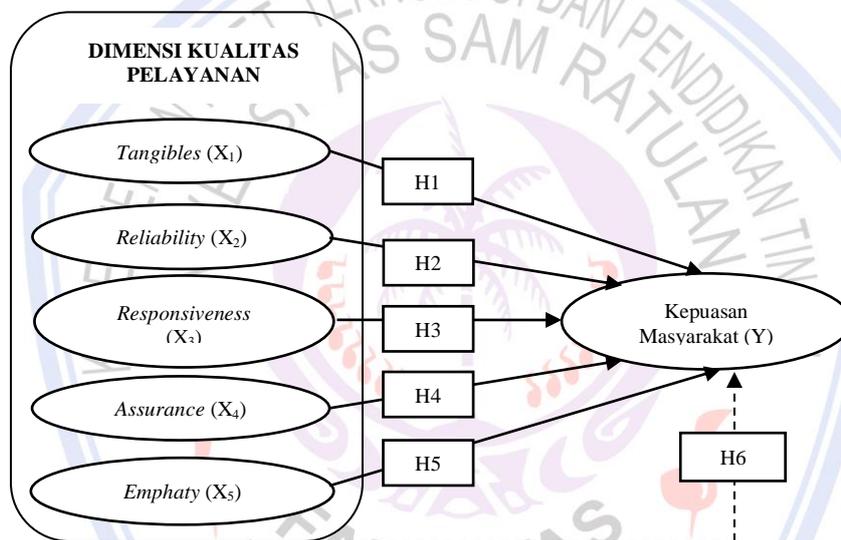
### Cara Mengukur Kepuasan

Cara mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler (2000) (dalam Alma, 2009): Sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*), Survey kepuasan pelanggan (*customers satisfaction surveys*), Pembeli bayangan (*ghost shopping*), Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*).

### Hipotesis

- H1 : Kualitas pelayanan *tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat;  
 H2 : Kualitas pelayanan *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat;  
 H3 : Kualitas pelayanan *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat;  
 H4 : Kualitas pelayanan *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat;  
 H5 : Kualitas pelayanan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat;  
 H6 : Kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### Model Penelitian



**Gambar 1. Model Penelitian**

Sumber: Parasuraman, dkk, 1998 (dalam Rambat Lupiyoadi, 2013)

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian maka penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan KTP-el terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

#### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang beralamat di Jl. HM Sarbini No. 21 Kebumen.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon KTP-el di ruang tunggu pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, sedangkan sampel adalah bagian kecil dari populasi yang mewakili untuk diteliti. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya. Menurut Wibisono

dalam Riduwan dan Akdon (2013) (dalam Ruhamak dan Syai'dah, 2018). Berdasarkan perhitungan sampel tersebut peneliti yakin dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa sampel random berukuran 96,04. Melihat hasil tersebut maka untuk memudahkan penghitungan data, peneliti membulatkan jumlah sampel menjadi 100 responden.

### Teknik sampling

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan *sampling insidental*. *Sampling Insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011).

### Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji f, analisis linier berganda dan koefisien determinasi.

## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

#### Tangibles ( $X_1$ )

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel *Tangibles*

Pernyataan	r <sub>table</sub>	r <sub>hitung</sub>	Status
1.	0,195	0,746	Valid
2.	0,195	0,729	Valid
3.	0,195	0,771	Valid
4.	0,195	0,737	Valid
5.	0,195	0,701	Valid

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 1, maka dapat dijelaskan bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  untuk butir ke 1 sampai 5, sehingga 5 item pernyataan yang digunakan pada variabel *tangibles* dinyatakan valid (sah).

#### Reliability ( $X_2$ )

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability*

Pernyataan	r <sub>table</sub>	r <sub>hitung</sub>	Status
1.	0,195	0,505	Valid
2.	0,195	0,739	Valid
3.	0,195	0,640	Valid
4.	0,195	0,668	Valid
5.	0,195	0,534	Valid

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 2 maka dapat dijelaskan bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  untuk butir ke 1 sampai 5, sehingga 5 item pernyataan yang digunakan pada variabel *reliability* dinyatakan valid (sah).

#### Responsiveness ( $X_3$ )

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Pernyataan	r <sub>table</sub>	r <sub>hitung</sub>	Status
1.	0,195	0,620	Valid
2.	0,195	0,631	Valid
3.	0,195	0,672	Valid

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 3, maka dapat dijelaskan bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  untuk butir ke 1 sampai 3, sehingga 3 item pernyataan yang digunakan pada variabel *responsiveness* dinyatakan valid (sah).

**Assurance (X<sub>4</sub>)****Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Assurance**

Pernyataan	r <sub>tabel</sub>	r <sub>hitung</sub>	Status
1.	0,195	0,707	Valid
2.	0,195	0,818	Valid
3.	0,195	0,773	Valid
4.	0,195	0,780	Valid

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4, maka dapat dijelaskan bahwa r<sub>hitung</sub> lebih besar dari r<sub>tabel</sub> untuk butir ke 1 sampai 4, sehingga 4 item pernyataan yang digunakan pada variabel *assurance* dinyatakan valid (sah).

**Emphaty (X<sub>5</sub>)****Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty**

Pernyataan	r <sub>tabel</sub>	r <sub>hitung</sub>	Status
1.	0,195	0,552	Valid
2.	0,195	0,789	Valid
3.	0,195	0,796	Valid
4.	0,195	0,815	Valid

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 5, maka dapat dijelaskan bahwa r<sub>hitung</sub> lebih besar dari r<sub>tabel</sub> untuk butir ke 1 sampai 4, sehingga 4 item pernyataan yang digunakan pada variabel *emphaty* dinyatakan valid (sah).

**Kepuasan Masyarakat (Y)****Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat**

Pernyataan	r <sub>tabel</sub>	r <sub>hitung</sub>	Status
1.	0,195	0,735	Valid
2.	0,195	0,774	Valid
3.	0,195	0,677	Valid

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 6, maka dapat dijelaskan bahwa r<sub>hitung</sub> lebih besar dari r<sub>tabel</sub> untuk butir ke 1 sampai 4, sehingga 4 item pernyataan yang digunakan pada variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid (sah).

**Uji Realibilitas****Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Minimum	Nilai Alpha Cronbach	Status
Tangibles	0,60	0,891	Reliabel
Reliability	0,60	0,822	Reliabel
Responsiveness	0,60	0,795	Reliabel
Assurance	0,60	0,895	Reliabel
Emphaty	0,60	0,873	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,60	0,851	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan nilai cronbach's alpha variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan kepuasan masyarakat di atas 0,60 dinyatakan reliabel.

**Analisis Regresi Berganda****Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	B	t Statistik	Sig.
(Constant)	-1,167	-1,970	,052
Tangibles	,118	2,020	,046
Reliability	,152	2,124	,036
Responsiveness	,142	2,041	,044
Assurance	,188	2,699	,008
Emphaty	,179	2,011	,047

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 8 dan rumus persamaan regresi di atas maka persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = -1,167 + 0,118 X_1 + 0,152 X_2 + 0,142 X_3 + 0,188 X_4 + 0,179 X_5 + e$$

**Uji t****Tabel 9. Hasil Analisis Uji t**

Model	Sig	Status
Tangibles	0,046	Signifikan
Reliability	0,036	Signifikan
Responsiveness	0,044	Signifikan
Assurance	0,008	Signifikan
Emphaty	0,047	Signifikan

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 9, maka dapat dijelaskan bahwa:

- Hasil olah data SPSS untuk variabel *tangibles* tingkat signifikansi sebesar 0,046 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ( $H_a$ ) diterima, yang bermakna bahwa variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- Hasil olah data SPSS untuk variabel *reliability* tingkat signifikansi sebesar 0,036 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ( $H_a$ ) diterima, yang bermakna bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- Hasil olah data SPSS untuk variabel *responsiveness* tingkat signifikansi sebesar 0,044 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ( $H_a$ ) diterima, yang bermakna bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- Hasil olah data SPSS untuk variabel *assurance* tingkat signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis ( $H_a$ ) diterima, yang bermakna bahwa variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- Hasil olah data SPSS untuk variabel *emphaty* tingkat signifikansi sebesar 0,047 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis ( $H_a$ ) diterima, yang bermakna bahwa variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

**Uji F****Tabel 10. Hasil Analisis Uji F**

Model	Sig
Regression	,000 <sup>a</sup>
Residual	
Total	

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan hasil uji F tingkat signifikansi 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang berarti bahwa hipotesis ( $H_a$ ) diterima. Hal ini bermakna bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*,

*assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R Square
1	,810

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel tersebut di atas, nilai koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,810 atau 81%. Hal ini bermakna bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sebesar 81% dan sisanya (19%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## PENUTUP

### 1. Kesimpulan

- a. Pengujian variabel *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang signifikan ( $0,046 < 0,05$ ) yang berarti bahwa variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- b. Pengujian variabel *reliability* terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang signifikan ( $0,036 < 0,05$ ) yang berarti bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- c. Pengujian variabel *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang signifikan ( $0,044 < 0,05$ ) yang berarti bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- d. Pengujian variabel *assurance* terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang signifikan ( $0,008 < 0,05$ ) yang berarti bahwa variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- e. Pengujian variabel *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang signifikan ( $0,047 < 0,05$ ) yang berarti bahwa variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- f. Pengujian simultan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* menunjukkan hasil yang signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti bahwa variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

### 2. Saran

- a. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen untuk memperhatikan variabel-variabel kualitas pelayanan tersebut dalam menentukan arah kebijakan terkait pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen hendaknya menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman bagi pemohon KTP-el, misalnya dengan ruang tunggu yang tertutup dilengkapi dengan pendingin ruangan dan televisi untuk mengurangi rasa jenuh pemohon KTP-el selama menunggu antrian.
- c. Melaksanakan sosialisasi KTP-el yang intensif bahwa pemohon KTP-el dapat melakukan perekaman KTP-el di kecamatan-kecamatan domisili sehingga antrian pelayanan KTP-el tidak menumpuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- d. Meningkatkan kompetensi pegawai/petugas dengan memberikan pelatihan-pelatihan baik yang berkaitan dengan teknis pengoperasian peralatan KTP-el maupun yang berhubungan *customer service*.

- e. Memberi saran kepada Pemerintah Pusat agar memberi kewenangan kepada masing-masing Pemerintah Daerah dalam pengadaan blangko KTP-el (standard/spesifikasi sesuai ketentuan dan dengan pengawasan dari pemerintah pusat) untuk menjaga ketersediaan stok blangko KTP-el sehingga dapat memberikan pelayanan KTP-el yang optimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kotler, P., and Armstrong, G. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Marketing Management. Edisi 14. Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Mauludin, H. 2013. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Rambat, L. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat (3).
- \_\_\_\_\_. 2006. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun. 2006 Nomor 124. Sekretariat Negara, Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Dian, R.D., and Syai'dah, E.H. 2018. "Pengaruh Word Of Mouth, Minat Konsumen Dan Brand Image Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Pada Pelajar Lembaga Kursus Di Area Kampung Inggris Pare)." *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kediri*.
- Sugiyono. 2011. *Stastitika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Andi Offset, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia, Jakarta.
- Tjiptono, F. and Diana, A. 2019. *Kepuasan Pelanggan (Konsep, Pengukuran & Strategi)*. Andi, Yogyakarta. <https://kependudukan.kebumenkab.go.id/>