

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan**

**Author**

Hafid Sumarwadji<sup>1</sup>, Bahar Sinring<sup>2</sup>, Mapparenta<sup>3</sup>, Muhammad Ridwan Manulusi<sup>4\*</sup>

**Email**

[hafid.sumarwadji@gmail.com](mailto:hafid.sumarwadji@gmail.com)

[bahar.sinring@umi.ac.id](mailto:bahar.sinring@umi.ac.id),

[mapparenta@umi.ac.id](mailto:mapparenta@umi.ac.id)

[mridwan600@gmail.com](mailto:mridwan600@gmail.com)

**Afiliasi**

<sup>1,4</sup>Magister Ilmu Ekonomi, Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia

<sup>2,3\*</sup>Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai. Hipotesis penelitian menggunakan basis teori/konsep, didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya yang mempunyai kesamaan variabel. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sinjai. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, yang menggunakan data primer. Sampel penelitian ini masyarakat Kabupaten Sinjai yang berjumlah 50 orang. Uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat, Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat, Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat, Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. Bukti langsung tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti langsung, Kepuasan Masyarakat.

**Pendahuluan**

Indonesia adalah negara yang salah satunya mempunyai jumlah penduduk terbesar keempat dunia. Dengan jumlah penduduk yang demikian besar pelayanan publik (public service) diharapkan mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan masyarakat yang efektif, efisien, serta memuaskan dari pegawai pemerintahan.

Indonesia adalah negara hukum dengan aturan yang paling banyak didunia tak terkecuali regulasi yang mengatur tentang pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Undang-undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia dan memperdalam kepercayaan masyarakat kepada pemerintah pada administrasi publik.

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan. Masyarakat mulai kritis dan bias menentukan jenis pelayanan bagaimanakah yang masyarakat kehendaki. Masyarakat yang

sedang tumbuh ke arah masyarakat madani (civil society) menuntut adanya peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang.

Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007). a) Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat. b) Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah development function/fungsi pembangunan dan adaptive function/fungsi adaptasi. c) Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (regulation function).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan public goods/barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain-lain, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, KTP, SIM dan kebutuhan lainnya.

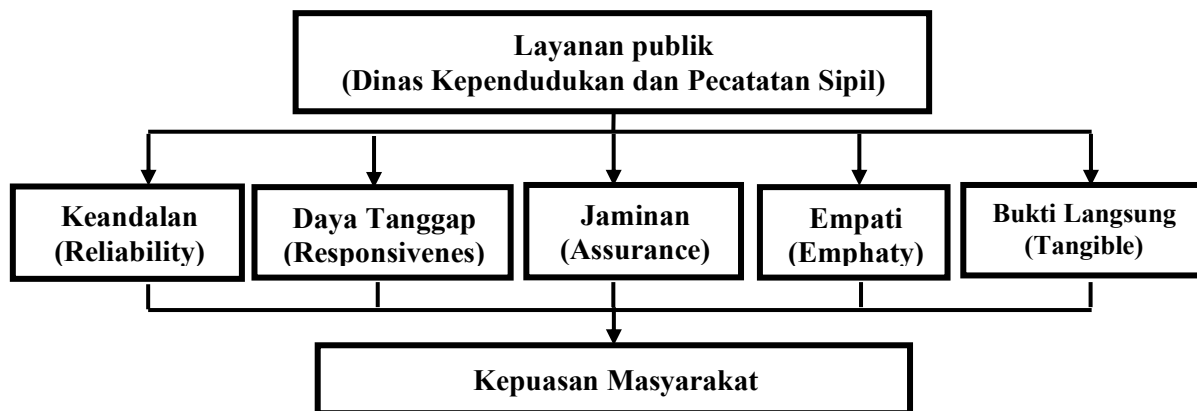
Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (public service) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Pegawai pemerintah daerah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan jasa. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unsur pelayanan.

Kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat pada kinerja pelayanan yang diberikan, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit, tidak akuntabilitas, transparan, kurang informatif, serta sarana dan prasarana yang belum memadai, yang kemudian tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya. Banyaknya pengaduan pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KEMENPAN RB) dalam hal ini mempunyai tugas menyelenggarakan urusan dibidang pendayagunaan aparatur negara dan birokrasi untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel dalam setiap unit pelayanan instansi pemerintah dengan menerapkan prinsip good governance karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan public memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat, dengan ini diharapkan pegawai-pegawai pemerintah taat dan disiplin dalam menerapkan kualitas pelayanan yang tertuang dalam Undang-undang.

Pemerintah Kabupaten Sinjai sebagai salah satu pemerintahan daerah di Indonesia dan merupakan kewajiban memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat daerah setempat. Pelayanan public yang diberikan Pemerintah Kabupaten Sinjai harus secara menyeluruh dilaksanakan dalam unit-unit terkecil pemerintahan daerah seperti dinas, badan, maupun kantor. Sebagai bagian dari pemerintahan daerah Kabupaten Sinjai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik kepada masyarakat setempat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil mempunyai tugas dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan diberikannya kewenangan dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berhubungan langsung kepada masyarakat dalam hal pelayanan tersebut. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan secara langsung menciptakan penilaian pelayanan kinerja yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berimbas pula pada penilaian pemerintah Kabupaten Sinjai secara keseluruhan.

Untuk mengetahui persepsi penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai, dengan ini perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Sinjai. Kemudian daripada itu perlunya mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri. Dengan diidentifikasinya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut maka Pemerintah Kabupaten Sinjai dapat mengevaluasi diri guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat kedepannya.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

Hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini adalah: 1) keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 2) Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 3) Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 4) Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 5) Bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## **Metode Penelitian**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif dilakukan dengan mendapat gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai dengan menganalisis lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kabupaten Sinjai dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Metode analisis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian

ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS version 25. persamaannya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + e$$

## Hasil dan Pembahasan

Pengujian keabsahan (validitas) dari suatu instrumen penelitian perlu adanya penggunaan metode dalam menguji setiap instrumen penelitian, sehingga dalam pengujian ini digunakan metode korelasi, dimana dalam metode ini dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk/variabel, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan melihat dari angka corrected item-total correlation, dengan ketentuan syarat dikatakan valid apabila memiliki nilai corrected item total correlation > 0,30. Hasil pengujian validitas diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas**

| Variabel                  | Jumlah Item<br>Pertanyaan | Pearson<br>Correlation | Sig. (2-tailed) | Ket.  |
|---------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------|-------|
| Keandalan<br>(X1)         | X1.1                      | 0,874                  | 0,000           | Valid |
|                           | X1.2                      | 0,833                  | 0,000           | Valid |
|                           | X1.3                      | 0,856                  | 0,000           | Valid |
| Daya Tanggap<br>(X2)      | X2.1                      | 0,871                  | 0,000           | Valid |
|                           | X2.2                      | 0,900                  | 0,000           | Valid |
|                           | X2.3                      | 0,731                  | 0,000           | Valid |
| Jaminan<br>(X3)           | X3.1                      | 0,887                  | 0,000           | Valid |
|                           | X3.2                      | 0,841                  | 0,000           | Valid |
|                           | X3.3                      | 0,778                  | 0,000           | Valid |
| Empati<br>(X4)            | X4.1                      | 0,895                  | 0,000           | Valid |
|                           | X4.2                      | 0,927                  | 0,000           | Valid |
|                           | X4.3                      | 0,728                  | 0,000           | Valid |
| Bukti Langsung<br>(X5)    | X5.1                      | 0,924                  | 0,000           | Valid |
|                           | X5.2                      | 0,897                  | 0,000           | Valid |
|                           | X5.3                      | 0,889                  | 0,000           | Valid |
| Kepuasan<br>Pelanggan (Y) | Y1                        | 0,813                  | 0,000           | Valid |
|                           | Y2                        | 0,791                  | 0,000           | Valid |
|                           | Y3                        | 0,812                  | 0,000           | Valid |

Sumber: output SPSS (2021)

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi atau nilai corrected item total correlation yang lebih besar dari 0,30, sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator variabel penelitian ini adalah valid.

Selanjutnya uji realibilitas pengujian ini menggunakan metode statistik Cronbach Alpha dengan nilai sebesar 0,60. Apabila Cronbach Alpha dari suatu variabel  $\geq 0,6$  maka butir pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel atau dapat diandalkan, dan sebaliknya jika nilai Cronbach Alpha  $< 0,6$  maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus cronbach's alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel diperoleh data sebagai berikut:

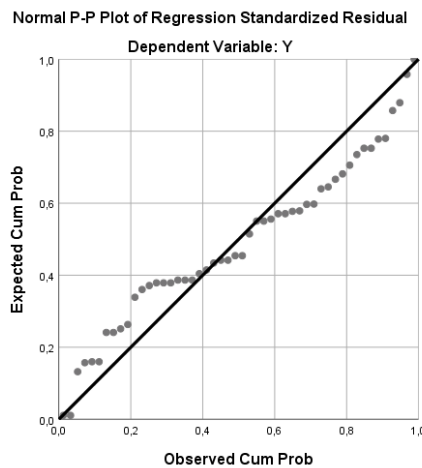
**Tabel 2. Hasil Pengujian Realibitas**

| Variabel               | Cronbach's Alpha | >0,600 | Keterangan |
|------------------------|------------------|--------|------------|
| Keandalan (X1)         | 0,843            | 0,600  | Reliabel   |
| Daya Tanggap (X2)      | 0,830            | 0,600  | Reliabel   |
| Jaminan (X3)           | 0,824            | 0,600  | Reliabel   |
| Empati (X4)            | 0,855            | 0,600  | Reliabel   |
| Bukti Langsung (X5)    | 0,903            | 0,600  | Reliabel   |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | 0,728            | 0,600  | Reliabel   |

Sumber: output SPSS (2021)

Data tersebut pada Tabel 2 yakni hasil pengujian reliabilitas dalam tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian mempunyai koefisien alpha yang cukup besar yaitu  $> 0,600$  sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari koesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Selanjutnya Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal.



**Gambar 2. Hasil Uji Normalitas**

Sumber: output SPSS (2021)

Berdasarkan output scatterplots pada Gambar 2 bahwa diketahui bahwa titik-titik atau data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Selanjutnya dilakukan Uji Multikolinieritas, uji ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas yakni dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF). VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi tersebut

**Tabel 3. Uji Multikolinieritas**

| Variabel | VIF   |
|----------|-------|
| X1       | 5,913 |
| X2       | 6,155 |
| X3       | 8,560 |
| X4       | 4,994 |
| X5       | 5,575 |

Sumber: output SPSS (2021)

Berdasarkan tabel 3 maka dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk semua variabel independen tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance semua variabel juga  $> 0,10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tidak terdapat gejala multikolinieritas.

Selanjutnya Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan pengolahan data analisa regresi linear Berganda dengan bantuan program SPSS 25, diperoleh hasil seperti dimuat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4. Model Regresi Linear Berganda**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | ,236       | ,124                      |      | 1,901 | ,064 |
|       | X1                          | ,362       | ,076                      | ,377 | 4,786 | ,000 |
|       | X2                          | ,148       | ,070                      | ,169 | 2,105 | ,041 |
|       | X3                          | ,209       | ,082                      | ,241 | 2,546 | ,014 |
|       | X4                          | ,178       | ,061                      | ,210 | 2,905 | ,006 |
|       | X5                          | ,038       | ,063                      | ,046 | ,603  | ,550 |

Sumber: output SPSS (2021)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4 di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,236 + 0,362X1 + 0,148X2 + 0,209X3 + 0,178X4 + 0,038X5$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa Dalam persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1) Konstanta sebesar 0,236 hal ini berarti jika tidak ada perubahan variabel bebas maka Kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,236, 2) variabel keandalan (X1) adalah sebesar 0,362. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa keandalan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika keandalan (X1) meningkat Kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat dan sebaliknya jika keandalan (X1) menurun kepuasan masyarakat (Y) juga akan menurun. 3) variabel daya tanggap (X2) adalah sebesar 0,148. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa daya tanggap (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika daya tanggap (X2) meningkat Kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat dan sebaliknya jika daya tanggap (X2) menurun kepuasan masyarakat (Y) juga akan menurun. 4) variabel jaminan (X3) adalah sebesar 0,209. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa jaminan (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika jaminan (X3) meningkat Kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat dan sebaliknya jika jaminan (X3) menurun kepuasan masyarakat (Y) juga akan menurun. 5) variabel empati (X4) adalah sebesar 0,178. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa empati (X4) berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika empati (X4) meningkat Kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat dan sebaliknya jika empati (X4) menurun kepuasan masyarakat (Y) juga akan menurun. 6) variabel bukti langsung (X5) adalah sebesar 0,038. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa bukti langsung (X5) berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika bukti langsung (X5) meningkat Kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat dan sebaliknya jika bukti langsung (X5) menurun kepuasan masyarakat (Y) juga akan menurun.

Selanjutnya Uji statistik t dalam penelitian ini dapat dilihat pada nilai probabilitas t-statistic. Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh variabel pengaruh

independen terhadap variabel dependen. Jika nilai probabilitas t-statistic lebih besar dari tingkat signifikansi  $\alpha = 0.05$  atau 5% maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

**Tabel 5. Uji Parsial**

| Model      | t     | Sig. |
|------------|-------|------|
| (Constant) | 1,901 | ,064 |
| X1         | 4,786 | ,000 |
| X2         | 2,105 | ,041 |
| X3         | 2,546 | ,014 |
| X4         | 2,905 | ,006 |
| X5         | ,603  | ,550 |

*Sumber: output SPSS (2021)*

Berdasarkan Tabel 5, diketahui tingkat signifikansi variabel bebas terhadap variabel terikat. Kekuatan hubungan yang terjadi diantara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut: 1) nilai t-hitung keandalan sebesar 4,786 dan menunjukkan bahwa arah koefisien positif, sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 menyebabkan H1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 2) nilai t-hitung daya tanggap sebesar 2,105 dan menunjukkan bahwa arah koefisien positif, sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,041 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 menyebabkan H2 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 3) Nilai t-hitung jaminan sebesar 2,546 dan menunjukkan bahwa arah koefisien positif, sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,014 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 menyebabkan H3 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 4) Nilai t-hitung empati sebesar 2,905 dan menunjukkan bahwa arah koefisien positif, sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 menyebabkan H4 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 5) Nilai t-hitung Bukti langsung sebesar 0,603 dan menunjukkan bahwa arah koefisien positif, sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,550 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 menyebabkan H5 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa bukti langsung berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam penelitian menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | ,977 <sup>a</sup> | ,954     | ,949              | ,13329                     |

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

*Sumber: output SPSS (2021)*

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,954. Ini kemudian menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), bukti langsung (X5) sebesar 95,4%. Sedangkan 4,6% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

Selanjutnya Uji Simultan, Uji Simultan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen. Uji F mengukur kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

**Tabel 7. Hasil Uji Simultan**

|       |            | ANOVA <sup>a</sup> |    |             |         |                   |  |
|-------|------------|--------------------|----|-------------|---------|-------------------|--|
| Model |            | Sum of Squares     | df | Mean Square | F       | Sig.              |  |
| 1     | Regression | 16,155             | 5  | 3,231       | 181,848 | ,000 <sup>b</sup> |  |
|       | Residual   | ,782               | 44 | ,018        |         |                   |  |
|       | Total      | 16,937             | 49 |             |         |                   |  |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X1, X3

Sumber: output SPSS (2021)

Berdasarkan output SPSS pada tabel 7 diketahui F-hitung 181,848 lebih besar dari F-tabel 4,76 dan memperoleh nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen (hipotesis diterima).

## **Pembahasan**

### **Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengujian didapati hasil variabel Keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sinjai. Hal ini menandakan bahwa Keandalan memiliki hubungan yang searah dengan Kepuasan Masyarakat. Sementara dari hasil uji parsial (uji t), didapati bahwa Keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, hasil ini berarti Keandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sinjai. Dengan demikian dapat dikatakan Keandalan merupakan salah satu faktor penentu meningkat dan tidaknya Kepuasan Masyarakat atas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai. Maka dari itu Variabel Keandalan menjadi perhatian penting bagi masyarakat yang diwujudkan dengan kemampuan para pegawai untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan atau kekeliruan apapun mengenai pemberian informasi dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian uji secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai. Dengan rata-rata memilih setuju bahwa para pegawai bertugas sesuai jadwal dengan melayani masyarakat. Keinginan masyarakat juga mengharapkan alur pelayanan yang sistematis, tidak berbelit-belit maka dari itu pentingnya adanya kesesuaian penyampaian informasi dengan layanan. Menurut Tjiptono (2004) kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Penyedia jasa tidak boleh membuat kesan mempersulit masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai.

### **Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengujian didapati hasil variabel Daya Tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sinjai. Hal ini menandakan bahwa Daya Tanggap memiliki hubungan yang searah dengan Kepuasan Masyarakat. Sementara dari hasil uji parsial (uji t), didapati bahwa Daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, hasil ini berarti Daya Tanggap berpengaruh



terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sinjai. Dengan demikian dapat dikatakan Daya Tanggap merupakan salah satu faktor penentu meningkat dan tidaknya Kepuasan Masyarakat atas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai. Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan para pegawai dalam melayani untuk membantu masyarakat dan merespon permintaan mereka dengan segera, serta menginformasikan kapan layanan akan diberikan dan kemampuan para pegawai untuk memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan. Dengan rata-rata memilih setuju bahwa para pegawai bertugas sigap dalam membantu masyarakat dan para pegawai tanggap dalam membantu ketika menghadapi suatu kendala pada saat pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai. Menurut Kotler (2009) kemampuan para pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dengan adanya pelayanan yang diberikan dengan segera kepada masyarakat dapat menyelesaikan atau menghindari antrian panjang yang tidak diperlukan akibat kelalaian para pegawai itu sendiri yang tidak mampu melihat kondisi dan situasi yang ada.

### ***Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat***

Berdasarkan hasil pengujian didapati hasil variabel Jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sinjai. Hal ini menandakan bahwa Jaminan memiliki hubungan yang searah dengan Kepuasan Masyarakat. Sementara dari hasil uji parsial (uji t), didapati bahwa Jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, hasil ini berarti Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sinjai. Dengan demikian dapat dikatakan Jaminan merupakan salah satu faktor penentu meningkat dan tidaknya Kepuasan Masyarakat atas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai. Hal ini diindikasikan dengan bagaimana kemampuan para pegawai mencakup pengetahuan yang dimiliki serta kesopanan yang ditunjukkan dan sifat dapat dipercaya. Keramahan pada saat memberikan pelayanan meningkatkan adanya kepuasan yang didapatkan oleh masyarakat. Dengan rata-rata masyarakat memilih setuju bahwa keramahan para pegawai dalam menyambut masyarakat yang sedang ingin mengurus berbagai macam administrasi terkait kependudukan dan pencatatan sipil dan para pegawai juga disiplin dalam kerja serta menjaga tetap penampilannya. Menurut A Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) bahwa pengetahuan yang dimiliki, kesopansantunan dan tetap menjaga penampilan terhadap jasa yang diberikan akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Dari rasa kepercayaan itulah yang dirasakan masyarakat setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya.

### ***Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat***

Berdasarkan hasil pengujian didapati hasil variabel Jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sinjai. Hal ini menandakan bahwa Jaminan memiliki hubungan yang searah dengan Kepuasan Masyarakat. Sementara dari hasil uji parsial (uji t), didapati bahwa Jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, hasil ini berarti Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sinjai. Dengan demikian dapat dikatakan Jaminan merupakan salah satu faktor penentu meningkat dan tidaknya Kepuasan Masyarakat atas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai. Perhatian atau empati ditunjukkan bagaimana perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dan bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana empati memiliki pengaruh langsung terhadap masyarakat dan signifikan. Rata-rata jawaban responden memilih

setuju, hal ini berarti bahwa masyarakat sangat terbantu oleh para pegawai dalam memberikan informasi dan baik dalam memberikan solusi. Adanya upaya para pegawai dalam memerhatikan secara pribadi harapan atau keinginan masyarakat. Menurut A Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) bahwa memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan pada masyarakat dan berupaya memahami keinginan masyarakat serta lebih diharapkan mampu memiliki pengetahuan dan pengertian tentang masyarakat secara spesifik. Pengertian yang tulus pegawai kepada masyarakat dapat meningkatkan rasa kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai.

### ***Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat***

Hasil pengujian bukti langsung menunjukkan bahwa bukti langsung berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Bukti langsung berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan serta penampilan para pegawai berpengaruh secara langsung dan tidak signifikan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai. Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari baiknya atau buruknya suatu kualitas pelayanan, kualitas yang baik akan menyebabkan masyarakat merasa puas dan harapan-harapan sebelumnya akan merasa terpenuhi. Menurut Suwarno dan Rohmad (2013) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik termasuk senyum dan sikap ramah, merupakan dimensi pelayanan yang berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik. Dalam hal ini sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya meliputi fasilitas (ruang tunggu, gedung dan lokasi dan lainnya yang menyangkut sarana dan prasarana), perlengkapan dan peralatan, serta penampilan pegawai.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mengenai pengaruh PAD, belanja modal dan ekspor terhadap pertumbuhan ekonomi periode 2010-2019, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) Variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. 2) Variabel Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. 3) Variabel Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. 4) Variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. 5) Variabel Bukti langsung tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat

### **Referensi**

- Parasuraman, A ; Zeitham , V A; Berry, L. 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations. New York: The Free 71 Press.
- Sarwono dan Z Rohmad. 2013. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Baki. Jurnal Manajemen Bisnis Syariah, No: 02/Th.Vi/Agustus 2012 - Januari 2013.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran 1. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. Modul Manajemen Strategis dalam Proses Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta : LAN.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2004, Service, Quality Satisfaction. Penerbit Andi, Yogyakarta.