

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SAROLANGUN (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi)**

**DAHMI*)
VERA SUZANA**)**

*) Staff Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

**) Alumni Prodi Manajemen Pemerintahan Universitas Jambi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer berupa kuisioner, kemudian dilengkapi dengan data sekunder dari studi pustaka yang berupa literature, perundang-undangan, penelitian ilmiah dan dokumen pendukung yang berhubungan dengan penelitian. Penyebaran kuisioner di berikan kepada 100 sampel, data kuisioner kemudian diolah dan dilakukan analisa berupa karakteristik responden, tanggapan terhadap pernyataan, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan seluruh instrument valid dan reliabel. Pada uji korelasi terdapat korelasi kuat antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y), artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Koefisien determinasi r^2 99,8% perubahan variable pada kepuasan masyarakat (Y) dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan (X). Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kata kunci – Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Pendahuluan

Berdasarkan hukum berdirinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui PERATURAN DAERAH NOMOR 03 TAHUN 2008 bahwa dengan ditetapkannya peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sarolangun yang ada sudah tidak sesuai lagi dan bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi sehingga perlu di sempurnakan. Dengan Peraturan Daerah ini, dibentuk Lembaga Teknis Daerah Kabupaten sarolangun yang terdiri salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun. Setelah itu baru di turun kan lagi melalui PERBUP NOMOR 21 TAHUN 2008 Yang isinya Tentang Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.

Dengan adanya desentralisasi maka tugas-tugas pemerintah kini lebih memungkinkan dilaksanakan oleh daerah, dengan asumsi bahwa peningkatan kesejahteraan rakyat akan lebih cepat diwujudkan mengingat lebih dekatnya Pemerintah Daerah kepada masyarakat di

harapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk mewujudkan validitas database kependudukan yang diperlukan dalam perencanaan pembangunan pemerintah membentuk suatu Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) tentang penerapan teknologi agar pengolahan data lebih mudah dan efisien berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88/2004. Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) berfungsi melindungi dan mengesahkan status kependudukan dan peristiwa penting dalam dokumentasi kependudukan.

Berdasarkan data kependudukan dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sarolangun Desember 2013, salah satu jenis dokumen yang cukup banyak permintaannya adalah Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, jumlah wajib KTP 212.651, wajib KTP yang telah memiliki KTP 165.304, jumlah Kepala Keluarga 81.998, Kepala Keluarga yang memiliki Kartu Keluarga 56.759 dengan rincian jumlah penduduk 318.245 jiwa dan penerbitan Administrasi Kependudukan 9.319 penerbitan KTP, 12.554 penerbitan KK, 10.550 penerbitan Akta Kelahiran, 32 penerbitan Akta Perkawinan, dan 6 Akta Kematian.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun terdiri dari 4 (empat) bidang pelayanan, yaitu bidang Pendaftaran Pendudukan, bidang Pencatatan Sipil, bidang Penerbitan Administrasi Kependudukan, dan bidang Pengolahan data dan Informasi. Pelayanan yang diberikan oleh DISPENCAPIL merupakan pelayanan dibidang administrasi kependudukan yaitu KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan Akta (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Akta Pengasuhan/Pengesahan Anak). Jam Kerja pada hari Senin sampai dengan Kamis yaitu jam 07.30 – 12.00 WIB dan 13.00 – 15.30 WIB, sementara pada hari Jumat yaitu jam 07.30 – 11.00 WIB. Target waktu pelayanan yang ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan dalam pembuatan KTP, KK, dan AKTA maksimal 5 hari kecuali terdapat gangguan teknis dengan alur hari pertama di pendaftaran, hari kedua di PAK, hari ketiga sampai dengan kelima di percetakan (PD&I) dan hari kelima sudah di pengambilan.

Semenjak kepemimpinan Kepala Daerah Kabupaten Sarolangun dipegang oleh Hasan Basri Agus selaku Bupati Sarolangun periode 2006 – 2011 dan dilanjutkan kepemimpinan H.Cek Endra periode 2011 – 2016 program sekolah gratis, berobat gratis, Akta Kelahiran gratis, Kartu Tanda Penduduk (KTP) gratis, dan Kartu Keluarga (KK) gratis merupakan program unggulan Pemerintah Daerah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun menjalankan program KTP, KK dan Akta gratis berdasarkan dengan Perda Nomor 14 Tahun 2007 sebagai bentuk pelayanan dan usaha memenuhi kebutuhan Administrasi masyarakat, akan tetapi sampai saat ini masih banyak masyarakat yang tidak puas dan merasa kinerja Dinas DUKCAPIL tersebut belum memenuhi harapan, baik dari segi pelayanan KTP, KK, AKTA maupun waktu pelayanan, keterampilan petugas, waktu tunggu mendapatkan pelayanan dan sarana/fasilitas.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat selain prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, serta lambannya proses pembuatan KTP, KK, dan KK yang seringkali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu melebihi 5 hari bahkan berminggu-

minggu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun dapat menjadikan tanggapan-tanggapan yang berkembang di masyarakat, baik positif maupun negatif sebagai masukan dan dorongan untuk peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan, masih banyak sekali yang harus diperbaiki dan di benahi.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Menurut Kotler (2005) “Kualitas merupakan keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006).

Pelayanan

Menurut Moenir (2001) “Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Selanjutnya Thoha (dalam Sedarmayanti, 2007) mendefinisikan “Pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”.

Kualitas Pelayanan

Crosby, Lethimen dan Wyckof dalam Waluyo (2007) mendefinisikan “Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) *Service Quality* atau kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013), yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan

sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

Kepuasan Masyarakat

Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan”. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004)

Hipotesis

Ha : Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Data

1. Data primer, adalah data yang diperoleh langsung dari responden yakni pihak-pihak yang terkait yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun dengan cara penelitian lapangan dan daftar pertanyaan (*questionnaire*).
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari studi pustaka yang berupa literature, perundang-undangan, penelitian ilmiah dan dokumen pendukung yang diperoleh dalam penelitian ini.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berdasarkan periode tahun 2013. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun serta para pegawai instansi terkait lainnya, dan dokumentasi/arsip yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi (*Observation*), Teknik ini dipergunakan untuk mengamati berbagai kegiatan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.
- b. Kuesioner (*Questionnaire*), adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pernyataan yang jawabannya berdasarkan skoring skala likert.

- c. Studi Pustaka, Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku- buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Teknik Pengolahan Data

- a. Editing (Pengeditan), Memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.
- b. Coding (Pemberian Kode), Proses pemberian kode tertentu terhadap macam dari kuesioner untuk kelompok ke dalam kategori yang sama.
- c. Scoring (Pemberian Skor), adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka-angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. Dalam penghitungan scoring digunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut (Sugiyono, 2007) : Sangat Setuju (Bobot skor 5), Setuju (Bobot skor 4), Ragu-Ragu (Bobot skor 3), Tidak Setuju (Bobot Skor 2), Sangat Tidak Setuju (Bobot Skor 1)

Populasi Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah data masyarakat yang datang ke Dinas DUKCAPIL untuk mengurus Administrasi Kependudukan, yaitu sebesar 32.461 orang. Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009).

a. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Sugiono, 2009). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Simple Random sampling*, Teknik penentuan sampel *secara simple/ sederhana*, yaitu siapa yang dianggap peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok sesuai dengan daftar pengunjung DISPENCAPIL/ pernah mendapatkan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.

b. Penentuan Jumlah Sampel

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (error tolerance)

$$n = \frac{32461}{1 + 32461 \times (0,1)^2}$$

$$n = 99,69 \text{ orang (dibulatkan menjadi 100 orang)}$$

Metode Analisis

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali:2005).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005).

Tingkat reliabilitas suatu konstruk variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α) Suatu variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2005). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. Untuk menguji tingkat Reliabilitas dari penelitian digunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan alasan skor dalam *instrument* berskala 1 – 5.

3. Regresi Linier Sederhana

Analisa data ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang variable yang diteliti serta menguji hipotesis dalam rangka penarikan kesimpulan. Untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun digunakan rumus model regresi sederhana sebagai berikut ;

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel terikat (kepuasan masyarakat)

a = nilai konstanta

b = koefisien regresi, menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel.

X = variabel bebas (kualitas pelayanan)

Guna melihat besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun digunakan koefisien diterminan dengan simbol R^2 dengan rumus :

$$R^2 = \frac{1 - \sum e_i^2}{\sum e_i^2}$$

Nilai R^2 berkisar 0 sampai 1, jika nilainya mendekati 1 berarti sumbangan variabel independen semakin menentukan variabel dependen, sebaliknya jika 0 berarti sumbangan variabel dependen semakin kecil.

Operasional Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1) Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau merespon perubahan variabel independen, terikat dan bergantung pada variabel independen dan merupakan variabel yang menjadi perhatian utama, (Ulber Silalahi, 2009). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : kepuasan masyarakat (Y)

2) Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, (Ulber Silalahi, 2009). Variabel independen dalam penelitian ini adalah : Kualitas Pelayanan (X) (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*)

PEMBAHASAN

Analisis Hasil Penelitian Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan indikator sebagai alat ukur variabel. Perhitungan dilakukan dengan mengkorelasikan setiap skor item dengan skor total menggunakan teknik Korelasi *Product Moment*. Dengan ketentuan jika koefisien korelasi r_{xy} lebih besar dari r tabel maka item kuisioner dinyatakan valid dan dinyatakan sah sebagai alat pengumpul data. Dengan jumlah responden $n = 100$ diketahui r tabel = 0,196

Hasil dari perhitungan korelasi *product moment* pada tabel hasil uji validitas menggunakan SPSS

17, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan atau indikator variabel kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena diperoleh hasil yang signifikan, ditunjukkan dengan nilai r_{xy} lebih besar dari r tabel. Sehingga instrumen dapat digunakan sebagai alat pengumpul data pada penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen atau indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel, apabila nilai *cronbach's alpha* (α) suatu variabel $> 0,6$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut reliabel. Hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 17 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* semua variabel lebih besar dari 0,6 yaitu reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X) nilai *cronbach alpha* sebesar 0,925 reliabilitas variabel kepuasan masyarakat (Y) nilai *cronbach alpha* sebesar 0,816. Sehingga dapat disimpulkan indikator yang digunakan oleh variabel kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan variabel kepuasan masyarakat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 1. Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana

Variabel	Harga r dan r ²			Harga t		Koef	Konst	Ket
	R	rsquare	rtabel	thitung	ttabel			
X-Y	0,999	0,998	0,196	198,09	1,984	5,693	1,515	Adanya Hubungan Positif

Sumber : Data olahan melalui SPSS

Dari data perhitungan tabel hasil regresi menggunakan SPSS 17, menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun, hal tersebut ditunjukkan dengan melihat harga r hitung (0,999) yang lebih besar dari r tabel (0,196). Cara lain yaitu dengan melihat harga t, dimana t hitung (198,09) lebih besar daripada harga t tabel (1,984), sehingga H_0 diterima yaitu “Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun”. Koefisien determinasi r square sebesar (0,998) yang berarti 99,8% perubahan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diterangkan oleh pengaruh Kualitas Pelayanan (X). Persamaan garis regresipengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat dinyatakan dengan $Y = 1,515 + 5,693X$ persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X sebesar 5,693 yang berarti apabila kualitas pelayanan (X) meningkat 1 poin, maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat 5,693 poin. Dari hasil uji hipotesis ini menunjukkan bahwa dalam penelitian mengenai adanya hubungan yang positif antara pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun sudah mendukung teori yang ada.

Kesimpulan

1. Sesuai dengan rekap hasil tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan dengan nilai skor rata-rata (3,11), kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun pada klasifikasi tingkat kualitas pelayanan sedang.
2. Sesuai dengan rekap hasil tanggapan responden terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan nilai skor rata-rata (2,98), kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun pada klasifikasi tingkat kepuasan masyarakat cukup rendah/kurang puas.
3. Analisa hasil dari regresi menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan melihat harga r hitung (0,998) yang lebih besar dari r table (0,196), Cara lain yaitu dengan melihat harga t, dimana t hitung (198,09) lebih besar daripada harga t tabel (1,984) sehingga H_0 diterima yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Kabupaten Sarolangun. Koefisien determinasi r square sebesar (0,999) yang berarti 99% perubahan pada variable Kepuasan masyarakat (Y) dapat diterangkan oleh pengaruh Kualitas pelayanan (X)

Saran

1. Untuk tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan dengan nilai skor rata-rata (3,11), dengan klasifikasi tingkat kualitas pelayanan sedang, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih baik dan maksimal.
2. Untuk tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai skor rata-rata (2,98), dengan klasifikasi tingkat kualitas pelayanan cukup rendah/kurang puas, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun diharapkan agar dapat lebih berusaha melakukan perbaikan dan pembenahan agar masyarakat dapat lebih puas lagi terhadap pelayanan DISPENCAPIL.
3. Semua pernyataan tentang pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun harus meningkatkan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- Aryani,Dwi, dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membua Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasasi.volume17. nomor 2. halaman 114-126.FISIP UI Jakarta.
- Darmiyanti, 2010. *Kinerja Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar*. Skripsi.
- Dewi. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*.Skripsi.
- Dibyantoro, dan Nani Cesimariani. 2012. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. Volume 2. Nomor 2. Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
- Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil, 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. KabupatenSarolangun
- . 2012. *Laporan Tahunan*. Kabupaten Sarolangun
- . 2013. *Data Kependudukan dan CatatanSipil*. Kabupaten Sarolangun
- Ghozali, Imam, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Husein Umar. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis*. Rajawali Press, Jakarta
- , 2002.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan PenerbitUniversitas Diponegoro, Semarang
- , 2005.*Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hasibuan, Melayu S.P.2006. *Manajemen Sumber daya Manusia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta
- Jusminarti.2013. *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan pelayanan dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sarolangun*.Skripsi
- Kepmenpan no 63 tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Keputusan Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004. *Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Kesebelas*, PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kurniawan, Yuli, 2005, *Pengaruh Motivasi & kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pabelan cerdas Nusantara*. Surakarta

- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Pengantar Teori Pembangunan Sumer DayaManusia*. Rineka Cipta, Jakarta
- Parasuraman , V. A. Zeithaml& L. L. Berry,1996, “ *The Behavioral Consequences of Service Quality*”,*Journal of Marketing* (EBSCO) vol. 60 no. 2.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sarolangun Nomor 08 Tahun 2009. *Susunan Organisasi Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah*. Kabupaten Sarolangun.
- Perbup Nomor 21 Tahun 2008. *Organisasi Perangkat Daerah, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah*. Kabupaten Sarolangun
- R.Terry, W. Rue,2012. *Dasar - dasar Manajemen*. Bumi Aksara, Jakarta
- Sedarmayanti, 2007. *Good Governance (Pemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Pengelolaan Perusahaan yang Baik) Jilid III*. Mandar Maju, Bandung
- Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung
- , 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung
- , 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung
- Ulber Silalahi, 2009. *Metode Penelitian Sosial*. PT Refika Aditama, Bandung
- Sianipar, 2000 . *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara, Jakarta
- , 2001. *Manajemen pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Surat Keputusan Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1993. *Syarat-syarat Pelayanan Umum*
- Surat keputusan (MENPAN) No.81/1993. *Pelayanan Prima*
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, CetakanKedua, Bayumedia Publishing Anggota IKAPI JawaTimur, Malang.
- Yoan Santosa Putra, dkk, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir*,*Jurnal Ilmu Manajemen*, ISSN: 2377-56xx, volume xx, nomor xx. Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang.