

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang

Khoirul Hamzah¹, Nawangsih², Anisatul Fauziah³

STIE Widya Gama Lumajang¹²³

Email: khoirulhamzah94@icloud.com¹

Email: lovinawang@gmail.com²

Email: anisatulfauziah3@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 2

Nomor 1

Bulan September

Tahun 2019

Halaman 47-50

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan data primer yang di peroleh dari hasil pengisian kuesioner terhadap pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang berjumlah 90 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan dengan koefisien determinan sebesar 91,7% dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati. Sedangkan sisanya 8,3% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dan mengevaluasi secara berkelanjutan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga pengguna merasa puas sesuai yang diharapkan dan juga merekomendasikan kepada orang lain.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik dan Kepuasan

ABSTRACT

This study is to study the relationship or influence of tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and certainty, and empathy for user satisfaction both partially and simultaneously. This study uses primary data obtained from the results of filling out questionnaires for users of E-KTP services at the Lumajang Regency Population and Civil Registration Service which accommodates 90 respondents. The analytical method used in this study is multiple linear regression. The results of multiple linear regression analysis show tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and certainty, and empathy has a positive and significant relationship to user satisfaction both partially and simultaneously with determinant cofesiveness of 91.7% can be used by supporting variables as tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and certainty, and empathy. While the remaining 8.3% user satisfaction depends on other variables that do not agree in this study. Based on the results of this study, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang must maintain and improve the quality of its services and improve sustainability to provide better services using satisfied users as expected and also for others.

Keywords: Service Quality, Public Service and Satisfaction

PENDAHULUAN

Pemerintah berperan penting dalam menyelenggarakan layanan prima bagi semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sebagaimana amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1. Hal ini sesuai dengan yang diharapkan masyarakat bahwa seiring dengan kemajuan pendidikan dan teknologi yang semakin berkembang dimasyarakat, pemerintah secara tidak langsung dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kesadaran yang dipacu oleh tingkat keberhasilan dalam penerapan TQM (*total quality management*) dengan adanya kondisi persaingan yang semakin tajam, kemajuan teknologi maupun berubahnya preferensi konsumen dengan orientasi kualitas yang konsisten antara satu dengan lainnya (Utami, 2017:366).

Kualitas pelayanan merupakan sarana untuk memuaskan tiga konstituen utama dari suatu organisasi yaitu pemilik yang mengharapkan keuntungan atas modal dan kewirausahaan, pelanggan dengan kebutuhan dan keinginannya dan karyawan yang berkepentingan dengan kepuasan kerja baik secara moneter maupun kualitatif. Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penentu kepuasan dalam memutuskan sebuah produk barang/jasa yang akan dipilih, hal ini dikarenakan dengan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik seperti bersikap sopan dan berbicara dengan ramah itu sudah mendapatkan nilai lebih dihadapan para pengguna.

Penelitian tentang kualitas pelayanan pernah diteliti sebelumnya oleh Jarliyah Harfika dan Nadiyah Abdullah (2017), Yayat Rukayat (2017), Januar Efendi Panjaitan (2016), Richa Mega Puspita dan Singgih Santoso (2018), Aji Kurniawan (2016), Farah Diza, Sileyljeova Miniharapon dan Imelda W. J Ogi (2016), Sartika Moha dan Sjendry Loindong (2016), Clarice Okumu and Boniface Oyugi (2018), Li-hua Fan, Lei Gao, Xin Liu, Shi-hong Zhao, Hui-tong Mu, Zhe Li, Lei Shi, Lingling Wang, Xiao-li Jia, Min Ha, Feng-ge Lou (2017), Gizachew Assefa Tessema1, Mohammad Afzal Mahmood, Judith Streak Gomersall, Yibeltal Assefa, Theodros Getachew Zemedu, Mengistu Kifle, Caroline O. Laurence (2017) yang secara umum menyatakan bahwa kualitas pelayanan (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati) dalam hasil penelitiannya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Sedangkan Kepuasan pelanggan menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono dan Diana (2014:23) merupakan perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan begitu akan diketahui apakah seorang konsumen merasa puas atau tidak puas, bahkan apabila kinerja melampaui ekspektasi maka konsumen itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*delighted*).

Kepuasan menurut Kotler dan Keller dalam Ratnasari dan Aksa (2011:117) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pada pengguna maka akan semakin besar tingkat kepuasan pengguna karena kualitas pelayanannya sesuai dengan yang diharapkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati secara parsial dan simultan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan sebab akibat. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang berjumlah 390 dan teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability Sampling*. Sedangkan metode pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 90 responden. Langkah analisis data yang digunakan adalah Uji Instrument, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat digambarkan oleh Tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Data

Pengaruh	R	t	sig.
Berwujud		1,107	0,271
Kehandalan	0,917	2,639	0,010

Ketanggapan	8,915	0,000
jaminan dan kepastian	-1,835	0,070
Empati	-0,043	0,966

Sumber: Data diolah 2019

Hipotesis pertama, hasil uji t pada variabel X1 yaitu berwujud diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,639$ dengan signifikansi 0,010. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 1,663$. Ini berarti $t_{hitung} (2,639) > t_{tabel} (1,663)$. Dengan tingkat signifikansi 0,010 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Hipotesis kedua, hasil uji t pada variabel X2 yaitu kehandalan telah diperoleh nilai $t_{hitung} = 8,915$ dengan signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 1,663$ ini berarti menunjukkan $t_{hitung} (8,916) < t_{tabel} (1,663)$. Dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Hipotesis ketiga, hasil uji t pada variabel X3 yaitu ketanggapan telah diperoleh nilai $t_{hitung} = -1,835$ dengan signifikansi 0,070. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 1,663$. Ini berarti menunjukkan $t_{hitung} (-1,835) > t_{tabel} (1,663)$. Dengan tingkat signifikansi 0,070 yang berada di atas batas signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Hipotesis keempat, Hasil uji t pada variabel X4 yaitu jaminan dan kepastian telah diperoleh nilai $t_{hitung} = -0,043$ dengan signifikansi 0,966. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 1,663$. Ini berarti menunjukkan $t_{hitung} (-0,043) < t_{tabel} (1,663)$. Dengan tingkat signifikansi 0,966 yang berada di atas batas signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Hipotesis kelima, Hasil uji t pada variabel X5 yaitu empati telah diperoleh nilai $t_{hitung} = 8,756$ dengan signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 1,663$. Ini berarti menunjukkan $t_{hitung} (8,756) > t_{tabel} (1,663)$. Dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

Hasil pengujian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), dan empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Sedangkan untuk variabel ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Namun hipotesis pada uji f diperoleh hasil bahwa independen yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Jarliyah Harfika dan Nadiyah Abdullah (2017), Yayat Rukayat (2017), Januar Efendi Panjaitan (2016), Sulistyan et al., (2017), Richa Mega Puspita dan Singgih Santoso (2018), Erna Supriyanti, Moh Mukeri Warso dan Maria M. Minarsih (2013), Widodo, Maria M Minarsih dan M Mukeri Warso (2016), Cantaka Age Raharjo dan Dheasey Amboningtyas (2017), Clarice Okumu and Boniface Oyugi (2018), Li-hua Fan, Lei Gao, Xin Liu, Shi-hong Zhao, Hui-tong Mu, Zhe Li, Lei Shi, Lingling Wang, Xiao-li Jia, Min Ha, Feng-ge Lou (2017), Gizachew Assefa Tessema1, Mohammad Afzal Mahmood, Judith Streak Gomersall, Yibeltal Assefa, Theodros Getachew Zemedu, Mengistu Kifle, Caroline O. Laurence (2017) yang secara umum menyatakan bahwa kualitas pelayanan (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati) dalam hasil penelitiannya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS 21 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,917. Hal ini berarti 91,7% kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati sedangkan sisanya yaitu 8,3% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Seperti misalnya variabel promosi dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang tidak pernah melakukan promosi besar-besaran atau secara masal baik melalui media cetak seperti banner yang diletakkan ditempat-tempat strategis dan memudahkan masyarakat untuk membaca sehingga mendapatkan informasi maupun elektronik seperti youtube ataupun videotron yang dapat diketahui/ditonton masyarakat sewaktu-waktu ataupun *word of mouth* (dari mulut ke mulut) dikarenakan masyarakat cenderung pasif apabila sudah mendapatkan apa yang dibutuhkan. Variabel promosi ataupun *word of mouth* (dari mulut ke mulut) bisa saja mempengaruhi variabel kepuasan pengguna jika diteliti kembali.

KESIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), dan empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Sedangkan untuk variabel ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Namun hipotesis pada uji f diperoleh hasil bahwa independen yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS 21 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,917. Hal ini berarti 91,7% kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati sedangkan sisanya yaitu 8,3% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kulaitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIF Group Cabang Manado). *EMBA*, 4(1), 109-119.
- Fan, L., Gao, L., Liu, X., Zhao, S., Mu, H., Li., Shi, L., Wang, L., Jia, X., Ha, M., Feng Lou, F. (2017). *Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model*. *Plos One*, 12(12), 1-13.
- Harfika, J. & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, 16(1), 44-56.
- Kurniawan, A. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan Pada auto 2000 Singaraja. *Widya Amerta*, 5(2), 1-15.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Emba*, 4(1), 575-584.
- Okumu, C., & Oyugi, B. (2018). *Clients' satisfaction with quality of childbirth services: A comparative study between public and private facilities in Limuru Sub-County, Kiambu, Kenya*. *Plos One*, 13(3), 1-17.
- Panjaitan, E. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Derema*, 11(2), 265-289.
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis*, 13(1), 69-80.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jimia*, 11(2), 56-65.
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Lumajang). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 77-87.
- Tessema, G. A., Mahmood, M. A., Gomersall, J. S., Assefa, Y., Zemedu, T. G., Kifle, M., Laurence, C. O. (2017). Client and facility level determinants of quality of care in family planning services in Ethiopia. *Plos One*, 12(6), 1-20.