

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN DOMPU**



**TAPM** Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik

**Disusun Oleh :**

**PATNAWATI**

**NIM: 016415425**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2014**

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

---

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul PENGARUH Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Dompu, Maret 2014  
Yang menyatakan



**PATNAWATI**  
NIM. 016415425

**ABSTRACT****THE EFFECT OF THE QUALITY OF SATISFACTION TO PUBLIC SERVICE IN CIVILIAN POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN DOMPU REGENCY****PATNAWATI**

Universitas Terbuka

*patnawati71@gmail.com***Keywords :** The Quality of Service, Public Satisfaction

The purpose of this research is 1. Describe about the effect of reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangible and competence both simultaneously and on public satisfaction in publishing document population and civil registration. 2. To analyze, which of the six factors those are reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangible and competence that have the most dominant influence to public satisfaction in publishing of civil documents and civil registration. Method of research used is descriptive quantitative method using survey system. The population of the research is the people who take care of civil documents as a recipient of services. The sampling method use purposive sampling. Based on these techniques , so the sample in this study is 87 respondents. The techniques of analysis data using classical assumption test, descriptive analysis and regression analysis with simultaneous test (F test) and partial (T-test). The result of research showed :

1. Simultaneously, the result of this research succeeded giving empirical evidence about influences together (simultaneously) from reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible and competence to the public satisfaction in Publishing Document of Population and Civil Registration in Dompou Regency. Meanwhile, in partial, the result of this research succeed giving empirical evidence that the variable of reliability, responsiveness, assurance, tangible and competence have a significant influence to public satisfaction in publishing document of population and civil registration in Dompou Regency. Meanwhile, empathy variables (X4) hadno effect to the level of public satisfaction. Especially the satisfaction of service.
2. Tangible variables become most dominant variable influence to public satisfaction in relation with the Services of Publishing Document Civil Registration in Dompou Regency.



## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu**

**Patnawati**

Universitas Terbuka  
[patnawati71@gmail.com](mailto:patnawati71@gmail.com)

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Publik**

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Menjelaskan tentang pengaruh kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empaty (*emphaty*), jaminan (*assurance*), bukti pelayanan (*tangible*), dan kemampuan (*competence*) baik secara simultan maupun terhadap kepuasan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil; 2) Untuk menganalisis, mana di antara ke enam faktor tersebut yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empaty (*emphaty*), jaminan (*assurance*), bukti pelayanan (*tangible*), dan kemampuan (*competence*) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif menggunakan sistem survey. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan sebagai penerima jasa. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Berdasarkan pada teknik tersebut, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 87 responden. Teknik analisis data dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis deskriptif, dan analisis regresi dengan uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji t). Hasil penelitian menunjukkan: 1) secara simultan, hasil penelitian ini berhasil memberikan bukti empiris tentang pengaruh secara bersama-sama (simultan) dari *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dan *competence* terhadap kepuasan publik dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dompu. Sementara, Secara pasial, hasil penelitian ini berhasil memberikan bukti empiris bahwa variabel *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *competence* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan publik dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dompu. Sementara itu, variabel *emphaty* (X4) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan publik, khususnya kepuasan Pelayanan. 2) variabel *tangible* menjadi variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan publik dalam kaitannya dengan Pelayanan Penerbitan Dokumen dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu.

**LEMBAR PERSE'TUJUAN TAPM**

Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik  
Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten  
Dompu

Penyusun TAPM : PATNAWATI

NIM : 016415425

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**DR. M. Ikhsan Safitri, M.Si**  
NIP.19640603 198703 1 017

**DR. Endar Pituringsih, SE, M.Si, AK**

Mengetahui :

Ketua Bidang  
Ilmu/Program Manajemen Publik

Direktur Program Pascasarjana



**Florentina Ratih Wulandari, S.Ip, M.Si**  
NIP. 19710609 199802 2 001

**Suciati, M.Sc, Ph.D**  
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

---

PENGESAHAN

Penyusun TAPM : PATNAWATI  
 NIM : 016415425  
 Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
 Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik  
 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten  
 Dompu

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,  
 Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari / Tanggal : Minggu, 27 April 2014

Waktu : 15.00-17.00 Wita

Dan telah dinyatakan : LULUS

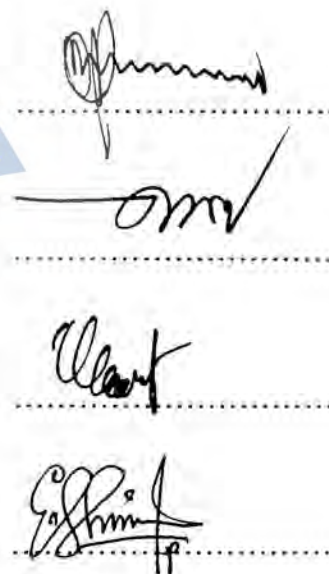
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji  
 Nama : Drs. H. Kesipudin, M.Pd

Penguji Ahli  
 Nama : Anwar Sanusi, M.P.A, Ph.D

Pembimbing I  
 Nama : Dr. M. Ikhsan Safitri, M.Si

Pembimbing II  
 Nama : Dr. Endar Pituringsih, M.Si.Ak



.....  
 .....  
 .....  
 .....



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang maha Pengasih dan Maha penyayang atas segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Magister Manajemen Publik Pascasarjana Universitas Terbuka. Judul penelitian ini adalah “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu. Beberapa kendala dan hambatan yang dijumpai dalam penulisan tesis ini yang masih jauh dari sempurna, maka saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan menjadi masukan yang sangat diharapkan. Dinamika perjuangan dalam menempuh dan menyelesaikan pendidikan ini, semoga Allah SWT tetap melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis tetap diberikan kekuatan untuk menghadapi tugas-tugas dimasa mendatang.

Rasa syukur dan terima kasih dihaturkan, khususnya kepada:

1. Prof.Ir. Tian Belawati, M.Ed, Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Ibu Suciati, M.Sc.Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
3. Florentina Ratih Wulandari, S.Ip,M.Si Ketua Bidang Program Magister Administrasi Publik selaku penanggungjawab Program Magister Administrasi Publik;
4. Drs.H.Kesipudin, M.Pd., Kepala UPBJJ Mataram selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
5. Anwar Sanusi, M.P.A, Ph.D sebagai Penguji Ahli yang dengan baik hati memberikan masukan yang penting.
6. Pembimbing I dan Pembimbing II ( Bapak DR. M. Ikhsan Safitri, M.Si dan Ibu DR. Endar Pituringsih, SE, M.Si, AK) yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dan kesabaran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;

7. Ibu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu dan Ibu Sekretaris, Kabid Infoduk, Ibu Wahdaniyah, Mbak Nining, Mbak Niar dan teman-teman di DUKCAPIL yang selalu memberi doa, bantuan dan semangat;
8. Suami dan anak-anakku tercinta M. Taufan,SE, Yossy, Mechy, Ajeng dan Retno yang senantiasa memberikan semangat dan cinta kasihnya yang tulus;
9. Yang tersayang Papak, Uma, Umi dan Mbak Ana dan Kakanda semua yang selalu memberikan dukungan, dorongan dan semangat agar menyelesaikan tugas ini, dengan doa dan kasih sayangnya;
10. Pengelola UT Dompu Bapak Ahmad dan Ibu Fitri dan semua rekan-rekan Mahasiswa MAP Dompu yang telah banyak membantu dalam suka duka untuk menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

**Dompu, Maret 2014**

**Penulis**

**Patnawati**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Teori.....	13
1. Teori Pelayanan Publik.....	13
2. Standar Pelayanan Publik .....	19
3. Kualitas Pelayanan.....	21
4. Kepuasan Publik .....	28
5. Telaahan Penelitian Terdahulu .....	32
B. Kerangka Berfikir.....	35
C. Definisi Operasional Variabel.....	38

<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>45</b>
A. Desain Penelian.....	45
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
C. Instrumen Penelitian.....	48
1. Kuesioner (Angket).....	48
2. Teknik Observasi .....	51
3. Wawancara (interview).....	51
D. Teknik Analisis Data .....	52
E. Metode Analisa Data.....	53
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
2. Uji Asusmsi Klasik .....	55
3. Uji Hipotesis.....	57
<b>BAB IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>61</b>
A. Temuan .....	61
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	59
2. Karakteristik Responden .....	66
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	69
4. Analisis Statistik Deskriptif .....	74
5. Uji Asumsi Klasik.....	89
6. Pengujian hipotesis.....	91
B. Pembahasan .....	95
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>102</b>
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>106</b>

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Konsep Kepuasan Publik .....	32
2.2. Kerangka Konseptual Penelitian .....	37





## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
2.1.	Variabel Kepuasan Publik .....	42
2.2.	Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
4.4.	Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	66
4.5.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Reliability ( $X_1$ ).....	67
4.6.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Responsiveness ( $X_2$ ).....	67
4.7.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Assurance ( $X_3$ ) .....	68
4.8.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Empaty ( $X_4$ ) .....	69
4.9.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Tangible ( $X_5$ ).....	70
4.10.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Competence ( $X_6$ ).....	70
4.11.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Publik ( $Y$ ).....	71
4.12.	Distribusi Frekuensi Variabel Reliability ( $X_1$ ).....	73
4.13.	Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness ( $X_2$ ) .....	75
4.14.	Distribusi Frekuensi Variabel Assurance ( $X_3$ ).....	76
4.15.	Distribusi Frekuensi Variabel Empaty ( $X_4$ ) .....	78
4.16.	Distribusi Frekuensi Variabel Tangible ( $X_5$ ) .....	80
4.17.	Distribusi Frekuensi Variabel Competence ( $X_6$ ).....	82
4.18.	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Publik ( $Y$ ) .....	85

4.19.	Uji Normalitas.....	87
4.20.	Pengujian Multikolinearitas.....	88
4.21.	Pengujian Heterokedastisitas.....	89
4.22.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	89
4.23.	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	90
4.24.	Uji Simultan ( Uji F).....	92



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1.	Penelitian Terdahulu .....	108
2.	Kuesioner Penelitian.....	111
3.	Tabulasi Data .....	114
4.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	132
5.	Distribusi Frekuensi dan Deskriptif Analitis .....	142
6.	Uji Asumsi Klasik .....	158
7.	Analisis Regresi Berganda .....	159





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perubahan yang sangat cepat merupakan suatu dinamika dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sejak momentum reformasi Tahun 1998, salah satunya berdampak pada semakin tingginya kesadaran publik terhadap hak dan kewajibannya dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan. Birokrasi sebagai instrument pemerintah yang bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggaraan administrasi pemerintah. Sebagaimana digambarkan oleh Weber (1864-1920), bahwa birokrasi adalah organisasi dimana kekuasaan sepenuhnya berada ditangan para pejabat resmi yang memenuhi persyaratan keahlian (*technical skills*).

Birokrasi bekerja berdasarkan hirarki kewenangan memungkinkan terjadinya kontrol yang efektif dengan kinerja yang positif. Kewenangan yang dimiliki oleh pimpinan puncak didesentralisasikan kepada pimpinan pelaksana. Struktur yang telah didesentralisasikan tersebut memungkinkan terciptanya birokrasi yang professional yang berdampak pada peningkatan kinerja pelayanan terhadap publik.

Keteraturan cara kerja yang terikat pada peraturan yang ada dalam pandangan Weber bertujuan untuk menjamin tercapainya kesinambungan tugas dan peran pemerintah. Wujud birokrasi professional yang menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif, efisien, inovatif yang mempunyai etos kerja tinggi

(Tjokrowinoto, 1996:191). Birokrasi yang diharapkan mampu menjadi motivator dan sekaligus katalisator dari berjalannya pembangunan yang mampu merespon aspirasi publik.

Pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah kepada warganya, bertujuan pemenuhan hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan yang diberikan aparatur sangat berhubungan dengan kemampuan, keahlian dari hasil kerja suatu birokrasi itu sendiri. Kemampuan birokrasi pemerintah selain dibentuk melalui pengembangan, peningkatan pengetahuan dan keahlian individu juga sangat dipengaruhi oleh sistem organisasi seperti orientasi kerja, struktur organisasi, model kepemimpinan dan motivasi yang diterima oleh aparatur.

Mengingat peran dan fungsi aparatur dalam pelayanan publik yang sangat urgen sehingga perlu dicari dan dirumuskan suatu pendekatan strategis untuk membangun wajah baru aparatur profesional yang handal, tanggap, inovatif, fleksibel dalam memberikan pelayanan kepada publik. Tuntutan akan pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai kebutuhan, keinginan, dan harapan, tidak suka pelayanan yang berbelit-belit, lamban dan beresiko akibat mata rantai birokrasi yang panjang.

Pelayanan kepada publik yang memiliki peran strategis yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat adalah pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, menempatkan pemerintah sebagai satu-satunya lembaga yang memiliki otoritas secara tunggal dalam menyelenggarakan pelayanan



kependudukan. Usaha pemerintah dalam pengurusan dokumen kependudukan sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang –Undang Nomor 23 Tahun 2006, merupakan bentuk jaminan hak hak sosial dan politik kepada warga negara. Dalam Undang- Undang tersebut, negara wajib memberikan pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, akta lahir, dan sebagainya, "Dalam pelayanan administrasi kependudukan, semula yang diwajibkan aktif adalah penduduk. Hal itu diubah menjadi yang aktif adalah pemerintah,". Selain mengatur soal stelsel aktif yang dilakukan pemerintah dalam mencatat peristiwa penting kependudukan, undang-undang itu juga mengatur soal pencatatan nama ayah dalam akta kelahiran bagi anak hasil nikah siri. Serta penetapan pemberlakuan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) seumur hidup, sesuai pendapat Mendagri Gamawan Fauzi seperti dilansir *setkab.go.id*.

Usaha Pemerintah yang mengutamakan kepentingan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan, bukan merupakan suatu rahasia, bahwa “ pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada publik masih jauh dari harapan dan keinginan publik”.

Kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi yang memprihatinkan ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ditujukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatur yang dipublikasikan melalui media masa yang diterima Tromol Pos 5000. Unit pelayanan merupakan titik dimana Aparatur Negara bertemu langsung dengan masyarakat.

Menurut Yeremias (2001:1) berpendapat bahwa: salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah moralitas etika merupakan salah satu



elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri.

Pendapat Dwiyanto. (ed) (2008:67) bahwa”....pada umumnya kualitas pelayanan publik belum baik secara signifikan, diungkapkan juga “ jika ada uang segala urusan lancar” masih menjadi adigium dibanyak tempat dan pararel dengan persoalan nepotisme dalam penyelenggaraan layanan publik sering dijumpai praktek diskriminasi pelayanan karena faktor pertemanan, afiliasi politik maupun etnis.

Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan masih banyak dijumpai kekurangan jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dengan harapan masyarakat, sehingga selalu berbenah diri dengan melakukan berbagai penataan dan perbaikan dalam segala aspek secara menyeluruh dan terpadu. Penataan sumber daya aparatur yang professional harus diprioritaskan, karena reformasi di bidang administrasi pemerintah mengharapkan pemerintah yang lebih berkualitas dan mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik.

Usaha pemerintah dalam hal pelayanan yaitu dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman dan Tatalaksana Pelayanan Umum, yang secara lebih konkrit diikuti dengan Inpres Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Publik. Peraturan lainnya mengenai pelayanan publik yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keputusan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Publik Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Usaha Pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik juga telah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) disusun sebagai alat bagi pemerintah dan pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada publik secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib termasuk di bidang kependudukan. SPM ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan dasar, indikator dan batas waktu pencapaian SPM. Banyaknya Undang-undang dan peraturan yang dibuat oleh Pemerintah semata-mata merupakan cara untuk meningkatkan pelayanan publik demi tercapainya suatu kepuasan publik.

Pelayanan kepada publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Dompu, pada tahun 2008 dilaksanakan oleh Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Dompu. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu, dan baru menyelenggarakan pelayanannya di awal tahun 2009.

Tugas dan Fungsi penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, masih dalam taraf berbenah jadi sudah pasti banyak



sorotan dan perhatian, terutama kebutuhan publik yang berhubungan dengan penerbitan dokumen kependudukan dan catatan sipil yang harus disediakan, tetapi belum sesuai dengan harapan atau keinginan publik. Berdasarkan diskripsi sebagaimana pengamatan bahwa praktek penyelenggaraan pelayanan yang berlangsung sampai saat ini, dari banyaknya yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan yaitu pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat keterangan pindah dan datang. Sedangkan pelayanan dokumen pencapil antara lain Akta Kelahiran, akta Kematian, Perkawinan, Perceraian, akta perubahan nama, pengakuan anak dan pengangkatan anak.

Jumlah penduduk Kabupaten Dompu per Desember 2013 berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu adalah sebesar 206.702 jiwa. Publik yang belum mencetak atau memiliki Kartu Keluarga (KK) sebesar 36.803 KK begitu juga yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada usia wajib KTP sebesar 42.735 jiwa dengan tingkat pendidikan mulai yang tinggi sampai dengan paling rendah. Kondisi demikian tentunya akan menjadi dinamika pelayanan publik di wilayah ini.

Pemerintah mempunyai kewajiban dalam memberikan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan sesuai dengan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006. Salah satu persyaratan dalam Undang-Undang tersebut pelayanan pembuatan akta kelahiran yang melampaui batas satu tahun wajib melampirkan Keputusan Pengadilan, sehingga masyarakat menemui kendala mahal nya biaya di pengadilan juga prosesnya yang lama. Sampai saat ini



masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran yaitu sebanyak 144.003 jiwa.

Keluhan repotnya pembuatan akta kelahiran oleh masyarakat Indonesia, pada tanggal 30 April 2013, oleh Mahkamah Konstitusi dihapusnya pasal 32 ayat 2 Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006. Pengurusan akta kelahiran yang melampaui batas satu tahun dilaksanakan sepenuhnya di tangan pemerintah lewat catatan sipil. Dengan demikian merupakan pekerjaan berat bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu untuk menuntaskan proses pembuatan akta kelahiran bagi seluruh masyarakat yang belum tercatat kelahirannya, apalagi dengan sistim pelayanan stelsel aktif Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu pada tahun 2014 akan memprogramkan pelayanan keliling yang dipusatkan pada empat kecamatan. Karena Dinas tersebut belum memiliki sarana mobil keliling dalam pelayanannya.

Semakin banyaknya pelayanan, tentu saja semakin kompleks permasalahan yang ada. Sebagai contoh dalam pembuatan akta kelahiran tentu saja terdapat persyaratan yang harus dilengkapi, salah satunya akta perkawinan yang sebagian masyarakat belum melakukan pencatatan perkawinannya. Publik membutuhkan informasi yang benar berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga publik tidak bingung dalam pengurusan dokumen kependudukan. Disamping itu apabila terdapat permasalahan yang dihadapi dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan, petugas pelayanan belum mampu menyelesaikan dengan inisiatif sendiri cenderung menyerahkan kepada atasan.

Kebutuhan publik akan dokumen kependudukan merupakan suatu kewajiban karena di setiap terjadi transaksi apapun tetap harus melampirkan dokumen kependudukan. Faktor sistem dan kondisi yang ada di lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu ikut mempengaruhi terbentuknya kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana menggunakan dengan menggunakan teknologi sistim informasi yaitu SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang jaringannya terkoneksi secara on line. Diharapkan dengan semakin lengkapnya sarana yang ada akan dapat membawa perubahan menuju model kerja yang positif dalam menjalankan roda pemerintahan. Pelayanan publik yang diharapkan dapat memotivasi prestasi kerja aparatur, dengan meningkatkan kemampuan dan keahlian yang masuk dalam lingkungan birokrasi yang sehat akan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Tingkat pendidikan akan mempengaruhi kemampuan (*competence*) aparatur, karena kemampuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk melakukan proses pelayanan sedikit banyak akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu, disesuaikan dengan kebutuhan dan besarnya tanggungjawab yang diemban akan menentukan kualitas pelayanan. Status dan pendidikan yang dimiliki diharapkan mampu menciptakan kondisi kerja yang mencerminkan peranannya terhadap pelayanan kepada publik yang semakin majemuk. Kualitas pelayanan harus senantiasa ditingkatkan, sehingga perlu upaya untuk mewujudkan etika-etika pelayanan yang memberikan kepuasan kepada publik. Di sisi lain timbul pertanyaan, apakah hal tersebut benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi publik, bila dilihat dari enam dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap



(*responsiveness*), empaty (*emphaty*), jaminan (*assurance*), berwujud (*tangible*), dan kemampuan (*competence*).

Permasalahan terjadi akibat, penyelesaian pekerjaan yang kurang terstruktur dan tidak sesuai prosedur. Dokumen yang seharusnya dikerjakan dahulu diabaikan karena terdapat suatu kepentingan. Operator dialokasikan berdasarkan kecamatan sedangkan apabila operator tidak hadir, pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya akan terbengkelai, sehingga penyelesaian tidak sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Kurangnya kemampuan (*competence*) pegawai pelayanan dalam menjelaskan secara lugas tentang Undang-Undang dan Peraturan-peraturan kependudukan, sehingga publik yang membutuhkan pelayanan harus kembali karena kurangnya suatu persyaratan. Permasalahan di atas diperoleh berdasarkan observasi dan interview pada saat jam pelayanan, sehingga perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan publik yang membutuhkan dokumen kependudukan?

Kewajiban Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu, untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, dengan perannya yang mengurus bidang kemasyarakatan dan pencatatan maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan publik yang tidak baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintahan Kabupaten Dompu secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan publik. Kotler & Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seorang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan



terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi maka pelanggan amat puas atau senang.

Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Dompu sendiri masih belum diketahui. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas tersebut, dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan diidentifikasinya faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan publik tersebut maka pemerintah Kabupaten Dompu dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal.

Berdasarkan teori Zeithaml *et al.* (1996), dimana kualitas pelayanan dapat dilihat dari 10 dimensi pelayanan dimana dalam perkembangannya diringkas menjadi lima dimensi yaitu: *reliability, responsiveness, assurances, empathy dan tangible*. Pelayanan penerbitan dokumen kependudukan diperlukan kemampuan (*competence*) bagi petugas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan agar publik sebagai konsumen dengan mudah memahami informasi sesuai dengan ketentuan yang ada. Sumber daya manusia yang handal dan mampu menciptakan kondisi pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan publik. Penelitian ini akan ditambah satu dimensi dalam kualitas pelayanan yang diharapkan sesuai keinginan publik, dan mana yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan dalam penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, rumusan masalah dapat diformulasikan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompus secara parsial maupun secara simultan?
2. Dimensi manakah di antara kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empaty (*emphaty*), jaminan (*assurance*) bukti pelayanan (*tangible*), dan kemampuan (*competence*), yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompus?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini secara spesifik diidentifikasi sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompus secara parsial maupun simultan.
2. Untuk Mengetahui, mana di antara ke enam dimensi kualitas pelayanana tersebut yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empaty (*emphaty*), jaminan (*assurance*) bukti pelayanan (*tangible*), dan kemampuan (*competence*) yang mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Dompus.

## D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat untuk semua pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini, baik manfaat secara teoritis maupun secara praktis.

### 1. Kegunaan Teoritis

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep-konsep kualitas pelayanan publik dan kepuasan publik.
- b. Bagi Penulis, diharapkan dapat menambah wawasan yang berkaitan dengan konsep pelayanan publik.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

### 2. Kegunaan Praktis

Bagi Pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam merumuskan kebijakan yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

Literatur dari berbagai hasil penelitian yang menguji pengaruh pelayanan publik, kualitas pelayanan, dan kepuasan publik akan dibahas. Kajian teoritis merupakan landasan teoritis bagi pengembangan model dalam kerangka pemikiran hipotesis dan perumusan hipotesis pada penelitian ini.

##### 1. Teori Pelayanan Publik

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Kurniawan dalam Sinambela (2006:5) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayanan) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Definisi dari pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penggunaan pelayanan publik (*public service*) memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Istilah tersebut digunakan secara *interchangeable*, dan

dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Kamus besar Bahasa Indonesia menyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Menurut Lewis dan Gilman (2005: 22) mendefinisikan Pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik yang adil. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pelayanan publik menunjukkan istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Nurcholish (2005:178) memberikan makna pelayanan publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Pengertian pelayanan publik yaitu segala proses pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang ada. Dalam mengamati kualitas pelayanan pada lembaga pemerintahan, terdapat pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menggantikan Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Dalam



Keputusan Menteri yang terbaru ini, disebutkan bahwa prinsip pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur antara lain: 1) Kesederhanaan, maksudnya adalah prosedur pelayanan publik tidak perlu berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan; 2) Kejelasan, yaitu tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, kejelasan tentang unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayarannya; 3) Kepastian Waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik tepat dalam menyelesaikan dokumen yang dijanjikan sesuai kurun waktu yang ditentukan; 4) Akurasi, yaitu produk pelayanan publik dapat diterima sesuai dengan yang diinginkan publik yaitu benar, tepat dan sah; 5) Keamanan, yaitu pelaksanaan proses dan produk yang dihasilkan memberikan rasa aman dan kepastiaan hukum terhadap publik yang membutuhkan pelayanan; 6) Tanggung Jawab, artinya terdapat pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika yang menunjang proses pelayanan; 8) Kemudahan akses, maksudnya disini tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan tersedia teknologi telekomunikasi dan informatika yang dimanfaatkan pengguna pelayanan; 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, maksudnya adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin dalam kehadiran



sesuai jam datang dan jam masuk, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas terhadap publik; 10) Kenyamanan, maksudnya adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, walaupun sederhana juga dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti, parkir, toilet tempat ibadah dan lain sebagainya yang pada umumnya sangat dibutuhkan oleh public yang membutuhkan pelayanan.

Menurut Bharata, (2004:11) bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Selain prinsip pelayanan publik di atas, dalam keputusan yang terbaru ini juga dikemukakan standar minimal daripada pelayanan publik, yang meliputi sekurang-kurangnya; 1) Prosedur pelayanan, harus disahkan bagi pemberi dan penerima pelayanan sesuai dengan standar operasional pelayanan termasuk pengaduannya; 2) Waktu penyelesaian, yaitu dalam meregister seorang petugas pelayanan harus jelas dan pasti sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaiannya, termasuk waktu pengaduannya; 3) Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan yaitu sesuai dengan permohonan dari publik yang meminta pelayanan;

4) Sarana dan prasarana, harus disediakan secara memadai sebagai penyelenggara pelayanan publik; 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keakhlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar penerima pelayanan merasa senang dan nyaman.

Dalam konsep pelayanan, terdapat dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan, pegawai atau *servis provider* menurut Barata (2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada publik, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah publik (*customer*) atau publik (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan atau aparatur pelayanan .

Berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat 2 (dua) golongan publik, yaitu : (a) publik internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya, apabila dalam pelayanan pemerintah disebut sebagai aparatur pelayanan, (b) publik eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang, jasa atau dokumen.

Pada prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta, namun demikian terdapat persamaan diantara keduanya, yaitu:

- a. Keduanya berusaha memenuhi harapan publik, dan mendapatkan kepercayaan dari publik.



- b. Kepercayaan publik adalah jaminan atas dapat berlangsungnya kehidupan organisasi.

Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dokumen dan barang tak nyata, misalnya perijinan, akreditasi, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi, dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan komunikasi, transportasi, pelayanan bus kota akan bergantung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum di Jakarta.
- c. Publik internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung berdasarkan birokrasi. Dunia pelayanan memperlakukan prinsip mengutamakan pelayanan publik eksternal dari pada publik internal. Namun situasi nyata dalam hubungan antar lembaga pemerintah sering memposisikan petugas pelayanan agar dapat mendahulukan publik internal untuk menjaga jangan sampai publik eksternal tidak diutamakan.
- d. Efisiensi dan efektifitas pelayanan akan meningkat seiring dengan meningkatnya mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi suatu kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.



- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai publik langsung, yang sangat berpengaruh pada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, bukan hanya dilakukan oleh publik langsung akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya guna untuk mengurus persoalannya masing-masing.

## 2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar operasional pelayanan merupakan suatu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan, standar pelayanan publik meliputi :

### 1. Dasar Hukum

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundang – undangan sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan yang merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta memiliki prosedur atau tata laksana yang jelas dan diketahui oleh pengguna layanan publik.

## 3. Jangka Waktu Penyelesaian

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efektif dan efisien. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat sesuai dengan kebutuhan publik peminta pelayanan.

## 4. Biaya/Tarif

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara luas. Oleh karena itu, biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan, dalam pelayanan dokumen kependudukan secara keseluruhan tidak dilakukan pungutan atau pembayaran.

## 5. Produk Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa kebutuhan masyarakat yaitu *public good*, *public service* dan *administration service*.

#### 6. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas

Keefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai untuk kenyamanan publik atau masyarakat.

#### 7. Kompetensi Pelaksana

Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Pos Saran

Setiap organisasi pemerintah harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritikan, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu dari kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

#### 9. Struktur Organisasi

Organisasi pemerintahan memiliki pelaksanaan pelayanan yang memadai agar dalam pemberian pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien.

### 3. Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran secara umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang



mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum tentu dapat memuaskan bagi orang lain.

Kualitas pelayanan secara umum pada dasarnya adalah pelayanan yang diberikan harus memenuhi harapan dan keinginan dari pelanggan dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu yang dapat pemberdayaan masyarakat sebagai penguasa dari suatu pelayanan. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diterima relative lebih memuaskan daripada yang diharapkan oleh publik. Kualitas lebih kepada persepsi dan ekspektasi, sehingga kualitas hanya dapat diukur dari kesesuaian dengan persyaratan yang ada (*conformance to requirements*). Tjiptono (1996:59), memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai: “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan publik”. Ini berarti apabila jasa atau pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan akan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional dan mampu Triguno (1997 : 58). Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila menunjukkan sejumlah ciri atau karakter, seperti cepat, memuaskan, sopan, ramah dan professional. Kombinasi dari berbagai ciri pelayanan ini secara simultan yang oleh Triguno dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan publik dengan memberikan pelayanan terbaik. Para publik akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya dalam Assauri (2003: 26). Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi publik, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan publik. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut di mata publik.

Menurut Gronroos (1984), yang dikutip oleh L.Suryanto, FX Sugiyanto dan Rahayu (2012), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah fungsi dari apa yang diterima secara aktual oleh pelanggan ( kualitas teknis) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan ( kualitas fungsional). Dengan demikian kepuasan yang dirasakan publik merupakan elemen kualitas dari suatu produk atau jasa, dan bukan dari harga produk tersebut, maka secara eksplisit dapat dikatakan bahwa



kepuasan konsumen dirasakan setelah konsumen menerima atau menikmati produk yang tersebut.

Parasuraman *et al.* (1985) dalam Tjiptono (2005) menyatakan sepuluh dimensi dari *service quality*. Sepuluh dimensi tersebut, yaitu :

- 1) *Reliability* (keandalan), melibatkan konsistensi dari kinerja dan keterkaitan. Berarti perusahaan dituntut untuk memberikan layanan dengan benar pada saat yang tepat.
- 2) *Responsiveness* (ketanggapan), berhubungan dengan kesiap-siagaan atau kesediaan dari karyawan untuk menyediakan layanan. *Responsiveness* melibatkan ketepatan waktu dari layanan.
- 3) *Competence* (kemampuan), berarti memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan layanan.
- 4) *Access* (mudah diperoleh), berarti memiliki pendekatan dan mudah mengadakan kontak.
- 5) *Courtesy* (kehormatan), melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keakraban dari kontak personil.
- 6) *Communication* (komunikasi), berarti memelihara publik dengan bahasa yang mudah dimengerti dan mendengarkan publik.
- 7) *Credibility* (dapat dipercaya, berarti kelayakan, kepercayaan, dan kejujuran).
- 8) *Security* (keamanan), berarti bebas dari bahaya, resiko dan ancaman.
- 9) *Understanding/knowing* (memahami), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan publik.
- 10) *Tangibles* (bukti nyata yang kasat mata), berarti bukti secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan dan perlengkapan yang disediakan.

Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan Zeithaml *et al.*, (1990: 25), dari sepuluh dimensi *service quality* yang dihasilkan dari penelitian sebelumnya ditemukan intisari dari kualitas layanan yang dilebur menjadi lima dimensi dari *service quality* yang dikenal sebagai *SERVQUAL* (*Service Quality*) yaitu :

- 1) *Reliability* (kehandalan), kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
- 2) *Responsiveness* (ketanggapan), kesediaan membantu publik dan memberikan jasa dengan cepat.
- 3) *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) *Empathy* (empati), kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing publik.



- 5) *Tangibles* (benda berwujud), penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

Menurut Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dengan kondisi Dinas Kependudukan dan catatan sipil yang memerlukan pelayanan yang mengutamakan kemampuan (*competence*) yaitu aparatur pelayanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk melaksanakan layanan.

Dwiyanto dkk (2008:52) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik. Kriteria tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi  
Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang bersifat dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.
2. Efektivitas  
Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan  
Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercakupan atau keadilan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi.
4. Daya Tanggap.  
Organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu organisasi secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Djasmin Saladin ( 1996: 28) menyatakan ada beberapa peningkatan kualitas pelayanan jasa yaitu :

1. Komunikasi disampaikan dengan jelas, dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan;
2. Kompetensi artinya karyawan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan;
3. Kesopanan, karyawan harus ber sikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian;
4. Kredibilitas, karyawan dan perusahaan harus bias dipercaya dan memahami apa yang diinginkan oleh publik;
5. Reliabilitas, pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat;
6. Cepat tanggap, karyawan harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan publik.

Kualitas pelayanan yang diukur dengan standar perusahaan swasta lebih baik karena pada dasarnya setiap perusahaan tidak mau merugi dengan tidak memberikan pelayanan dan perhatian pada pelanggan atau publik yang membutuhkan pelayanan atas jasa yang kita sediakan. Karena pelayanan yang sopan dan perhatian akan membuat pelanggan tidak canggung, segala permasalahan pelanggan dapat dikomunikasikan dengan baik.

Pendapat Dwiyanto dkk. (2008:52-53) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektifitas dan persamaan pelayanan. *Aspek ekonom*, dalam konteks ini, diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. *Efisiensi kinerja* pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik (*proporsional*) antara *input* pelayanan dengan *output* pelayanan. Demikian pula, *aspek efektivitas* kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan. *Prinsip keadilan* dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan



membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Elthaitammy (1990) menyatakan *service excellence* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (dalam Tjiptono, 2004). Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa konsep kualitas mengandung makna adanya suatu keunggulan terhadap produk (barang dan jasa) yang dihasilkan oleh produsen dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pelayanan, yang unggul tersebut adalah pelayanan yang dapat memberikan rasa kepuasan kepada yang dilayani. Keunggulan-keunggulan tersebut perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan agar harapan pelanggan yang bersifat dinamis itu terus dapat terpenuhi. Pelanggan dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, akan dipersepsikan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang sedang mereka terima sebagai pelayanan pada saat itu. Kualitas pelayanan merupakan “suatu nilai” yang melebihi harapan pelanggan, dari pengalaman serupa yang pernah mereka rasakan sebelumnya.

Dalam konsep di atas mengandung makna bahwa kualitas tersebut akan berdampak pada kepuasan. Bila kualitas terwujud maka kepuasan pelanggan akan tercapai.

Berbagai perspektif dalam melihat kualitas pelayanan publik di atas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk menyusun kualitas pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Secara garis besar, berbagai parameter yang dipergunakan untuk melihat kualitas pelayanan. Memberikan kualitas pelayanan dipertimbangkan sebagai sebuah strategi penting supaya sukses



dan bertahan dalam lingkungan persaingan saat ini. Kualitas pelayanan adalah tingkatan dimana dapat memenuhi atau melebihi harapan publik Zeithaml *et al.*, (1990:232). Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas jasa adalah suatu tingkat sejauh mana kemampuan pelayanan perusahaan dapat memenuhi harapan publik. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan kemampuan pelayanan menyebabkan tingkat ketidakpuasan publik semakin besar pula. Pada penelitian ini, akan digunakan skala Servqual untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menambahkan satu dimensi pengukuran yaitu Competence (kemampuan).

#### 4. Kepuasan Publik

Kepuasan publik adalah perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut Jafar, (2005:49). Telah menjadi suatu kepercayaan umum, bahwa kepuasan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha dalam proses pelayanan. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan publik, organisasi dapat meningkatkan persentase keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Karena kepuasan merupakan faktor penting maka banyak studi dilakukan untuk mengukur kepuasan publik, sehingga banyak definisi dari kepuasan publik.

Kotler Keller (2007:107) mengatakan "*Customer satisfaction is the level of a person's felt state resultating from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to the person's expectation*", Kepuasan publik adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Bila kinerja dari pelayanan jauh lebih rendah dibandingkan harapan publik, maka publik

enggann datang kembali. Bila kinerja sesuai harapan atau melebihi harapan, publik merasa puas atau merasa amat gembira. Publik yang merasa puas akan “membeli ulang” dan mereka memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu. Kuncinya adalah memadukan harapan publik dengan kinerja perusahaan. Perusahaan yang cerdas mempunyai tujuan membuat gembira publik dengan menjanjikan hanya apa yang dapat mereka berikan, kemudian memberikan lebih banyak dari yang mereka janjikan. Apabila dirasakan bahwa kinerja berada di bawah harapan, maka publik akan merasa kurang atau tidak puas. Sementara itu, Parasuraman *et al.* (1988:17) memberikan definisi terhadap kepuasan publik: “*Customer satisfaction is a customer’s perception of a single service experience*”.

Kepuasan publik adalah suatu persepsi publik terhadap satu jenis pengalaman pelayanan yang dialaminya. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan publik Tjiptono, (2006:160 ). Dalam mengevaluasi kepuasan publik akan menggunakan harapan publik sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan publik harapan merupakan perkiraan atau keyakinan publik tentang hal yang diterima.

Menurut Davis dan Newstrom (1996) menyatakan kepuasan adalah; “Seperangkat perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Kepuasan menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan hasil yang diterima.”

Pendapat Supranto (1997) menyebutkan “tingkat kepuasan sangat tergantung pada mutu produk. Mutu ditentukan oleh kenyataan, apakah barang/jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengukuran mutu dalam perusahaan



jasa mungkin lebih baik diukur dengan menggunakan persepsi pelanggan tentang jasa yang diterima (memuaskan atau mengecewakan)".

Sedangkan Sariatmodjo, dkk (1999) menyatakan : "dalam konteks pelayanan, kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan. Keistimewaan produk adalah sifat yang dimiliki oleh suatu produk yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan tertentu dari pelanggan sehingga bisa memberi kepuasan kepada pelanggan".

Dari pemikiran cendekiawan di atas, dapat dipahami bahwa yang dimaksudkan dengan kepuasan pelanggan adalah persepsi menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dinyatakan oleh pelanggan terhadap kualitas produk yang mereka terima. Sampai pada uraian ini sedikit sudah mulai tampak letak bandul perbedaan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dari kejelasan bandul perbedaan ini, dapat dilihat dari pandangan pemikiran yang dikemukakan oleh cendekiawan dibawah ini yaitu menurut Zauhar (1994) menyebutkan: "konsep kualitas meliputi dua dimensi yaitu: 1) dimensi produk dan 2) dimensi hubungan antara produk dengan pemakai. Yang dimaksudkan dengan kualitas dalam dimensi produk adalah kualitas barang atau jasa dilihat dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya. Perspektif ini melihat kualitas tersebut dari sosok yang kasat mata dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan dimensi kualitas hubungan produk dengan pemakai lebih menekankan pada aspek kesesuaian suatu produk atau jasa terhadap kegunaan atau tujuan yang diinginkan oleh pemakai. Barang atau jasa yang sudah sesuai dengan konformitasnya dapat saja menjadi tidak sesuai dengan kegunaan yang diinginkan oleh pemakai". Pendapat Zauhar tersebut di atas dapat

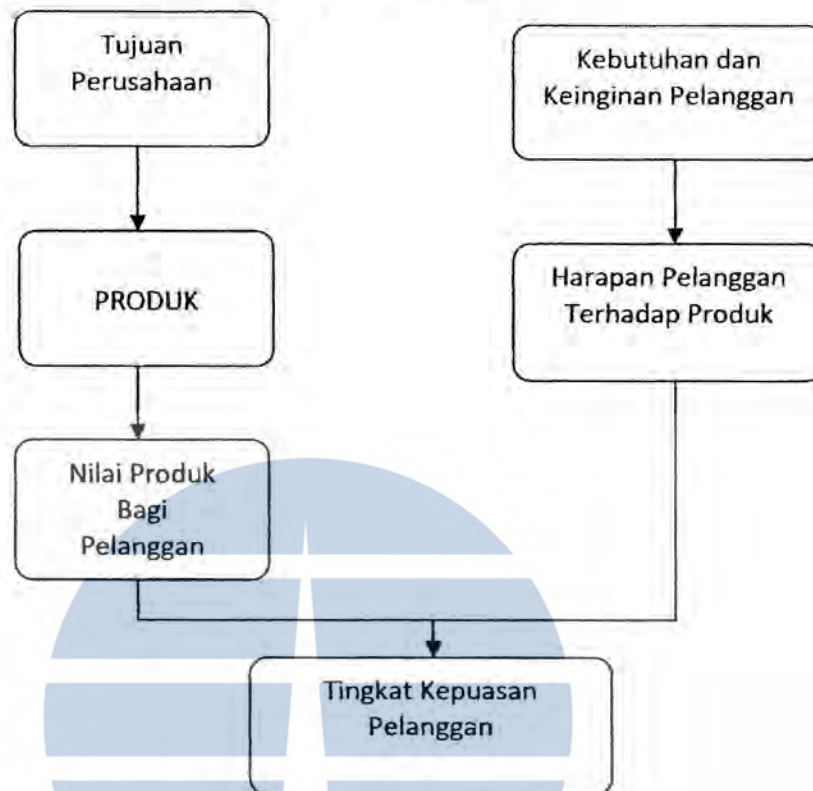


dipahami bahwa untuk menilai kualitas barang atau jasa dapat dilihat dari kecocokan antara standar kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya dengan output produk yang dihasilkannya. Sedangkan sisi pandang yang kedua, kualitas tersebut dilihat dari output produk (barang atau jasa) yang telah sesuai dengan standar kualitas, dihubungkan kembali dengan kesesuaian dari pada harapan pelanggan. Dalam konteks ini akan dapat terjadi bahwa suatu produk yang telah sesuai dengan spesifikasi standar kualitasnya, akan menjadi tidak berkualitas manakala tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Harapan publik berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta makin bertambahnya pengalaman. Pada gilirannya semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan publik. Konsep kepuasan publik sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2006:157).

Kepuasan pelayanan terhadap suatu produk atau jasa administrasi kependudukan, sebenarnya pelayanan yang diberikan harus benar-benar dapat membaca keinginan dan harapan publik. Kepuasan pelayanan merupakan respon pelayanan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian, Rangkuti, (2002: 30). Kepuasan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi.

**Gambar 2.1.**  
**Konsep Kepuasan Publik**



Sumber: Tjiptono,1997:25

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan publik adalah respon dari perilaku yang ditunjuk oleh publik dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka publik akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan maka publik akan puas dan bila pelayanan melebihi harapan, publik akan sangat puas.

## 5. Telaahan Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian ini adalah Penelitian yang dilakukan oleh M. Afifuddin ( 2000), yang meneliti tentang adanya Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada PT. (Persero)



Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, dimana didapatkan suatu kesimpulan yaitu nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,48 artinya variable yang terjadi pada kepuasan pelayanan sebesar 48%. Dengan demikian kualitas pelayanan bukan merupakan variable utama yang mempengaruhi kepuasan pelayanan tetapi juga signifikan antara variable kualitas pelayanan dengan kepuasan publik rata-rata 77% mengatakan puas, dengan urutan kualitas pelayanan adalah *responsiveness*/ ketanggapan (85%), berwujud /*tangible* (80%), Keterhandalan / *reliability* (80%), Jaminan / *assurance* (78%), *Empati*/( perhatian(73%).

Penelitian yang dilakukan oleh Rani Ferlika Pasang ( 2012 ) yang berjudul “Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Kesimpulan dari penelitian ini adalah keseluruhan layanan kurang memuaskan masyarakat, dengan rata-rata 0,32. Dilihat dari dimensi gap tangibles 0.38, gap assurance 0.33, gap realibility 0.32, dan gap responsiveness 0.27.

Penelitian yang dilakukan oleh Hasan ( 2006 ) dalam Jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang” dengan variabel-variabel penelitian adalah *compliance*, *assurance*, *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan kepuasan nasabah didapatkan hasil bahwa variabel *compliance*, *assurance*, *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian oleh Ratih (2010) yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan*



(VILLA) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran” dengan variabel-variabel penelitian adalah assurance, tangibles, reliability, empathy, responsiveness, dan kepuasan tamu yang menginap didapatkan hasil bahwa *reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Penginapan (VILLA) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.

Penelitian oleh Dwi Fitriani Santy (2011) yang berjudul “ Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon. Terdiri dari dua dimensi pelayanan sebagai X1 sebesar 10.69% dan kemampuan pegawai sebagai X2 sebesar 37.45%.

Penelitian oleh Andi Ni'Mah Sulfiani (2012) yang berjudul “ Kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo” Penelitian ini menggunakan lima dimensi yaitu: *reability* sebesar 66.07%, *responsiveness* dengan rata-rata persentase 63.50%, *assurance* dengan rata-rata 76.06%, *emphaty* dengan rata-rata 75.56%, dan *tangibles* sebesar 66.63% . secara keseluruhan pelayanan akta kelahiran dapat dikatakan berkualitas.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama mencari factor yang mempengaruhi tingkat kepuasan publik. Mencermati hasil dari penelitian terdahulu bahwa penelitian penulis yang mengangkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu berbeda dengan menggunakan enam demensi kualitas pelayanan, dengan demikian secara terperinci, ringkasan penelitian terdahulu dapat dilihat pada lampiran 1.

## B. Kerangka Berpikir

Business Research (2003) dalam bukunya mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan variabel yang akan diteliti, sehingga perlu dijelaskan hubungan antara variabel independent dan dependen. Kualitas pelayanan publik erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan, harus memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas. Sedangkan kualitas pelayanan akan mendapatkan hasil karena adanya suatu motivasi untuk menyelesaikan pencapaian kerja/ hasil kerja, penampilan kerja yang nampak dari kesesuaian antara apa yang diinginkan dengan apa yang diperoleh.

Pelayanan publik yang berkualitas, dapat dicapai apabila sebuah organisasi menjalankan pekerjaannya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dikatakan berkualitas maka perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan yaitu penilaian yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi di lapangan. Penilaian yang dilakukan akan mampu memberikan hasil yang dapat menggambarkan keterukuran yang lebih riil. Pengukuran kualitas pelayanan yang sesuai akan dapat memperbaiki kepuasan dan keinginan publik, sebaliknya apabila keinginan publik yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapannya, maka pelayanan publik kurang atau tidak berkualitas. Kepuasan pelanggan dapat memberikan nilai lebih bagi Pelayanan dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil. Secara konseptual, pelayanan publik yang berkualitas dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu:

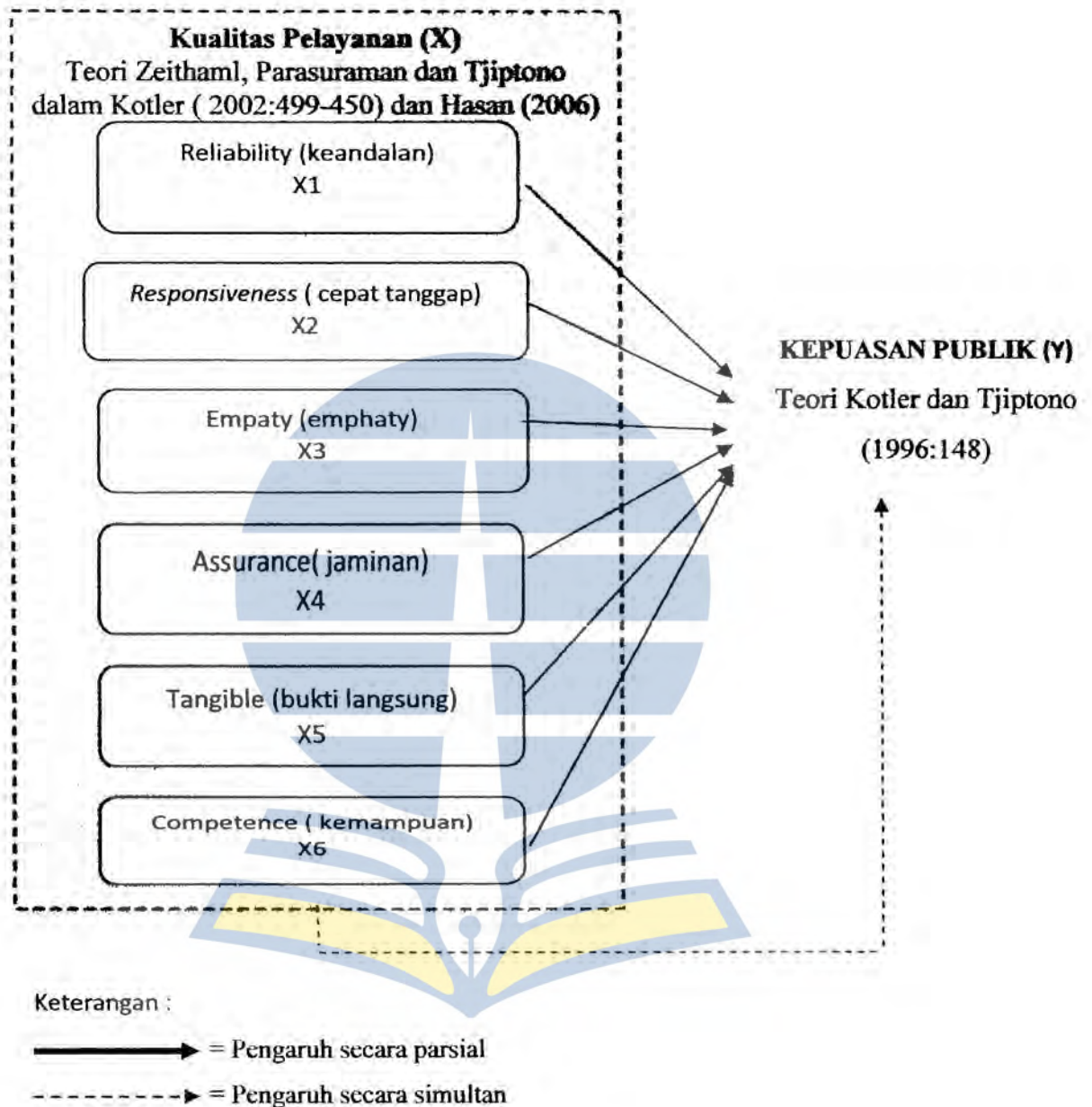


keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, benda terwujud, dan kemampuan, variabel kualitas pelayanan tidak tentu berkorelasi dengan tingkat kepuasan publik. Pelayanan yang transparan, efektif, efisien yang terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yang diperlukan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, hal ini berarti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan publik.

Dengan demikian, untuk lebih jelasnya kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.2. di bawah ini.



**Gambar 2.2.**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**



Berdasarkan kerangka konseptual pada Gambar 2.2. di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Dimensi kualitas pelayanan yaitu keterhandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), jaminan (*asurance*), bukti langsung



(*tangible*), dan kemampuan (*competence*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan dalam penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompus”.

### C. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah karakteristik, sifat, atau atribut dari suatu obyek (subyek) penelitian yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, yang memiliki nilai (*value*), dimana nilainya bervariasi antara subyek yang satu dengan yang lain. Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu;

#### 1. Variable Bebas (*Independent variable*)

Variable ini mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variable *dependent* (variable terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keterandalan/X1), *Responsivene* (cepat tanggap/X2), *Empaty* (Perhatian/X3), *assurance* (jaminan/X4), *tangible* ( bukti langsung/X5), dan variable *competence* (kemampuan/X6)

#### 2. Variable terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variable yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variable bebas. Penelitian ini yang menjadi variable terikat adalah Kepuasan publik (Y)

Menghindari luasnya tinjauan atas variabel-variabel penelitian yang saling berhubungan maka perlu diberikan definisi operasional atas variabel-variabel yang akan digunakan lebih lanjut. Ukuran indikator masing-masing dengan menggunakan skala likert (1-6). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yaitu:

a. *Reliability* (Kehandalan/ $X_1$ )

Reliabilitas (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan ketepatan waktu, perlakuan yang sama kepada masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan sesuai dengan ketentuan yang diatur tanpa kesalahan, sifat yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Variabel ini diukur dengan tiga indikator, yaitu:

1. Pelayanan selalu memenuhi janji yang ditetapkan;
2. Standar operasional prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit;
3. Mengedepankan kejujuran dan tidak membuat kesalahan dalam pelayanan

b. *Responsiveness* (Daya tanggap/ $X_2$ )

*Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan Pelayan Dokumen Kependudukan untuk selalu berusaha membantu masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan. Variabel ini diukur dengan tiga indikator, yaitu:

1. Keinginan yang tinggi untuk melayani masyarakat;
2. Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat;
3. Memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani.

c. *Assurance* (jaminan/ $X_3$ )

*Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan dan keramahan pelayanan yang harus dimiliki oleh pegawai dan mampu dalam menawarkan kepercayaan diri kepada pelayanan dokumen kependudukan. Variabel ini diukur dengan tiga indikator, yaitu:

1. Melakukan pelayanan dengan selalu bersikap sopan, ramah dan tersenyum;



2. Masyarakat merasa aman menyimpan data dokumen kependudukannya;
3. Pemahaman pegawai atas tugas dan tanggung jawabnya untuk melayani.

d. *Emphaty* (empati/ X4)

Empati yaitu kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan perhatian kepada individu. Variabel ini diukur dengan empat indikator, yaitu:

1. Memiliki perhatian yang penuh akan kebutuhan masyarakat;
2. Waktu pelayanan di sesuaikan dengan kebutuhan masyarakat;
3. Keinginan untuk mendengarkan dan peduli akan aspirasi masyarakat;
4. Kepentingan konsumen lebih diutamakan

e. *Tangible* ( Berwujud/X5)

*Tangibel* (Berwujud) yaitu keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat pendukung yang berwujud dalam mendukung proses pelayanan dokumen kependudukan. Variabel ini diukur dengan tiga indikator, yaitu:

1. Jenis formulir yang tersedia, tidak menyulitkan masyarakat dalam pengisiannya;
2. Pegawai pelayanan memiliki penampilan yang rapi dan professional
3. Ruang tunggu yang bersih, nyaman dan ditunjang peralatan yang modern

f. Kemampuan ( *competence*/ X6)

Kemampuan aparatur pelayanan dalam penelitian ini diukur dari indikator yang terukur, yaitu pemahaman aparatur pelayanan terhadap prosedur pelayanan. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dengan

peraturan yang ada. Kemampuan aparatur pelayanan adalah tingkat pendidikan dan pengalaman kerja aparatur pelayanan yang memiliki pendidikan, pengetahuan, dan ketrampilan dalam aktifitas pekerjaan pelayan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam penerbitan dokumen kependudukan. Variabel ini diukur dengan empat indikator, yaitu:

1. Kemampuan aparatur dalam memahami kompleksitas tugas, fungsi serta tanggung jawab untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik.
2. Kemampuan aparatur dalam menganalisis, mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.
3. Kemampuan aparatur dalam memecahkan masalah yang efektif terhadap pelayanan publik.
4. Kemampuan memberikan informasi tentang produk dan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pengaruh kualitas pelayanan yaitu, *Reliability* (Kehandalan/X1), *responsiveness* (cepat tanggap/X2), *Empaty*(tanggapan/X3), *assurance* (jaminan/X4), *Tangible* (Bukti langsung/X5) dan *Competence* (kemampuan/X6) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan dokumen kependudukan dan catatan sipil, yaitu tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan (Kottler, 1997:115). Indikator kepuasan pelanggan penerbitan dokumen kependudukan yang digunakan adalah :

1. Masyarakat puas dengan dokumen kependudukan dan Catatan sipil yang diterbitkan sesuai dengan data yang sebenarnya;



2. Tidak terdapat komplain atas pelayanan yang diterima;
3. Masyarakat puas dengan pelayanan yang tepat waktu.

Secara ringkas operasional variabel untuk kepuasan pelayanan dokumen kependudukan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.1**  
**Variabel Kepuasan Publik ( Y)**

VARIABEL	ITEM INSTRUMEN ( INDIKATOR)	SEKALA PENGUKURAN
Kepuasan Publik ( Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat puas dengan dokumen kependudukan dan Catatan sipil yang diterbitkan sesuai dengan data yang sebenarnya;</li> <li>2. Tidak terdapat komplain atas pelayanan yang diterima;</li> <li>3. Masyarakat puas dengan pelayanan yang tepat waktu.</li> </ol>	SKALA LIKERT

Secara ringkas operasional variabel untuk kualitas pelayanan dokumen kependudukan dapat dilihat pada tabel berikut:

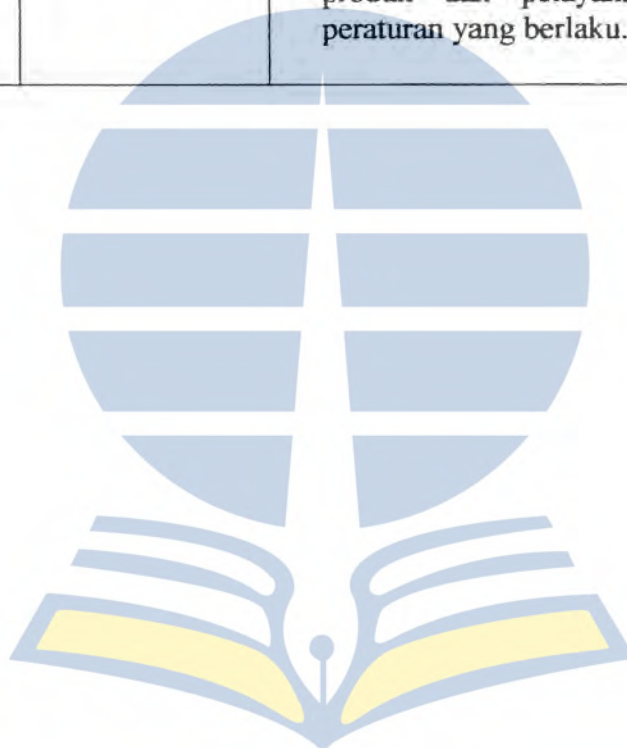


**Tabel 2.2**  
**Variabel Kualitas Pelayanan ( X)**

VARIABEL	DIMENSI	ITEM INSTRUMEN ( INDIKATOR)	SEKALA PENGUKU RAN
KUALITAS PELAYAN AN	<i>Reliability</i> Keterandalan/ (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan selalu memenuhi janji yang ditetapkan;</li> <li>2. Standar operasional prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit;</li> <li>3. Mengedepankan kejujuran dan tidak membuat kesalahan dalam pelayanan</li> </ol>	SKALA LIKERT
	<i>Responsiveness</i> Daya tanggap (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keinginan yang tinggi untuk melayani masyarakat;</li> <li>2. Melakukan pelayanan dengan cepat tanggap;</li> <li>3. Memahami akan kebutuhan masyarakat.</li> </ol>	SKALA LIKERT
	<i>Assurance</i> (jaminan)(X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pelayanan dengan selalu bersikap sopan, ramah dan tersenyum;</li> <li>2. Masyarakat merasa aman menyimpan data dokumen kependudukannya;</li> <li>3. Pemahaman pegawai atas tugas dan tanggung jawabnya untuk melayani.</li> </ol>	SKALA LIKERT
	<i>Emphaty</i> empati(X4)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki perhatian yang penuh akan kebutuhan masyarakat;</li> <li>2. Jam pelayanan di sesuai dengan kebutuhan masyarakat;</li> <li>3. Keinginan untuk mendengarkan dan peduli akan aspirasi masyarakat;</li> <li>4. Kepentingan konsumen lebih diutamakan</li> </ol>	SKALA LIKERT
	<i>Tangible</i> Berwujud (X5)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis formulir yang tersedia, tidak menyulitkan dalam pengisiannya oleh masyarakat</li> <li>2. Pegawai yang melayani memiliki penampilan yang rapi dan profesional</li> <li>3. Ruang tunggu yang bersih, nyaman dan ditunjang peralatan yang modern</li> </ol>	SKALA LIKERT



	Kemampuan <i>competence</i> (X6)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan aparatur dalam memahami kompleksitas tugas, fungsi serta tanggung jawab untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik.</li> <li>2. Kemampuan aparatur dalam menganalisis, mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.</li> <li>3. Kemampuan aparatur dalam memecahkan masalah yang efektif terhadap pelayanan publik.</li> <li>4. Kemampuan memberikan informasi tentang produk dan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.</li> </ol>	SKALA LIKERT
--	----------------------------------	--	--------------



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Desain penelitian dapat memberikan petunjuk atau arahan yang sistematis tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan, kapan, dan bagaimana cara melakukannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif menggunakan sistem survey atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu. Penelitian ini lebih cenderung menggunakan metode kuantitatif, karena peneliti ingin menekankan secara intensif, mendetail dan komprehensif tentang pelayanan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu. Data yang dianalisis adalah data kuesioner ( data Primer) yang diisi oleh penerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu pada tahun 2013. Data yang diperoleh akan diuraikan dengan menggunakan tabel tunggal.

#### B. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono ( 2012: 90) adalah suatu wilayah generasi yang terdiri atas obyek-obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dalam suatu penelitian yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dicermati, dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Arikunto (1998:115) mengatakan bahwa populasi itu adalah keseluruhan subyek penelitian yang akan diteliti. Dengan demikian pengertian populasi bisa diartikan secara umum yaitu bukan hanya sekedar



jumlah yang ada pada pokok obyek/ subyek yang akan dipelajari tetapi meliputi keseluruhan dari karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek yang akan diteliti oleh seorang pengamat atau peneliti.

Data yang akan dipakai dalam penelitian ini merupakan keseluruhan dari suatu populasi. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala yaitu biaya, waktu, tenaga dan masalah heterogenitas dari elemen populasi. Populasi dalam penelitian ini masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan sebagai penerima jasa. Untuk menjangkau pendapat publik tentang kualitas pelayanan digunakan sampel.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data. Menurut Sugiyono (2012:91) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel diambil dengan pertimbangan bahwa populasi yang diambil terlalu besar dan tidak mungkin diambil secara keseluruhan mengingat keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Sampel yang diambil dalam suatu penelitian agar menghasilkan data yang representatif dilakukan dengan beberapa pertimbangan Singarimbun, (2006:149-150). mengatakan bahwa: Suatu metode pengambilan sampel ideal mempunyai sifat-sifat seperti (1) dapat menghasilkan gambaran yang dapat dipercaya dari seluruh populasi yang diteliti, (2) dapat menentukan presisi (precision) dari hasil penelitian dengan menentukan penyimpangan baku (standar) dan taksiran yang diperoleh, (3) sederhana hingga mudah dilaksanakan, (4) dapat memberikan keterangan sebanyak mungkin dengan biaya serendah-rendahnya".

Demikian pula menurut Hadi (1995:73) menyatakan bahwa tidak ada suatu ketetapan yang mutlak berapa persen suatu sampel harus diambil dari suatu populasi.

Ketidaktepatan yang mutlak tersebut tidak perlu menimbulkan keragu-raguan pada seorang penyidik.

Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka penentuan sampel yang digunakan untuk sampel harus benar-benar mewakili jumlah sample yang ditentukan dengan menggunakan rumus yang dikembangkan Sugiyono (2012:98) sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana

S	= ukuran sampel
$\lambda^2$	= taraf kesalahan 1 % ( $z=1.645$ )
P	= 0,5
Q	= 0,5
d	= 0,05

$$S = \frac{(1.645)^2 \cdot 100 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0.05^2 (100-1) + (1.645)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = 87$$

Lihat dari lampiran pendekatan di atas dan berdasarkan jumlah populasi yang ada sebanyak 100 orang pemohon pelayanan, dengan taraf kesalahan sebesar 1 %, sehingga jumlah sampel minimal yang diambil adalah sebanyak 87 orang.

Metode pengambilan sampel dinamakan sampling. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* adalah pilihan sampel



yang bersifat tidak acak, dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu, antara lain pekerjaan, pendidikan dan publik pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu yang berusia 17 tahun keatas.

### **C. Instrumen Penelitian**

Skala Pengukuran yang digunakan untuk mengukur masing-masing variable adalah dengan menggunakan Skala Likert, yaitu suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial dalam Sugiyono (2006:80). Data dikumpulkan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan mengenai karakteristik responden dan pertanyaan tentang variable yang diteliti. Pertanyaan disusun berdasarkan indikator pada masing-masing dimensi variable dengan pilihan skala likert.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini diantaranya meliputi :

#### **1. Kuesioner (Angket)**

Pada penelitian survey, penggunaan kuesioner merupakan hal yang pokok untuk mengumpulkan data. Hasil kuisioner tersebut dalam bentuk angka-angka, tabel-tabel, analisa statistik, dan uraian serta kesimpulan hasil penelitian, analisa data kuantitatif dilandaskan pada hasil kuesioner itu ( Singarimbun, 1996:175 ).

Seperti yang dikatakan di atas kuesioner ( angket ) adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang responden atau sekumpulan orang pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu. Dengan tujuan

untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan menggunakan skala likert dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variable. Selanjutnya dijabarkan menjadi komponen yang dapat diukur guna menyusun item instrumen yang berupa pertanyaan yang akan di jawab oleh responden. Jawaban tersebut dalam bentuk pilihan ganda, sehingga data yang diperoleh dari pengukuran ini adalah berupa data ordinal.

Guna mendapatkan penilaian kategori yang telah ditetapkan, maka selanjutnya tanggapan responden disusun kedalam suatu tabulasi data. Data tersebut diolah dan hasilnya diprosentasikan dalam suatu tabulasi distribusi frekuensi yang di dasarkan pada tabulasi data skor jawaban responden. Selanjutnya data hasil tabulasi tersebut digunakan untuk mendeskripsikan tanggapan dan tingkat persetujuan /penolakan responden terhadap masing-masing variabel, subvariabel atau indikator penelitian. Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel adalah menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, menurut Sugiyono (2012:105).

Alasan digunakannya skala likert yaitu selain relative mudah. Skala likert juga tercermin dalam keragaman skor sebagai akibat penggunaan skala antara 1 sampai dengan 6 dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tercermin dalam daftar pertanyaan, memungkinkan pelanggan mengekspresikan tingkat pendapat mereka dalam pelayanan yang terima, agar lebih mendekati kenyataan yang sebenarnya.

Berdasarkan pandangan statistik, skala dengan enam dimensi lebih tinggi keandalannya dari pada dua tingkat, yaitu dengan pertanyaan iya atau tidak.



Pengukuran tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Dompu berdasarkan kuesioner dengan menggunakan skala likert di atas maka akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan penerbitan dokumen kependudukan.

Menentukan kepuasan pelanggan dengan melihat adanya *gap* antara harapan dan tingkat layanan yang diterima, apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat layanan yang diterima maka pelanggan tidak puas dan apabila harapan sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima maka pelanggan akan puas.

Variabel yang diukur dengan menggunakan skala lima alternatif pilihan (skala likert). Variabel kualitas pelayanan jasa diberikan penilaian sebagai berikut:

- Sangat Setuju : 5
- Setuju : 4
- Ragu-Ragu : 3
- Tidak Setuju : 2
- Sangat Tidak Setuju : 1

Pengukuran variabel untuk mendapatkan penilaian kategori yang telah ditetapkan, maka selanjutnya tanggapan responden disusun kedalam suatu tabulasi data yang kemudian diolah dan dihasilkan prioritas dalam suatu tabulasi data skor jawaban responden, data hasil tabulasi tersebut digunakan untuk mendiskripsikan serta menginterpretasikan tanggapan dari tingkat persetujuan/penolakan responden terhadap masing-masing variabel, sub variabel atau indikator penelitian.

## 2. Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan teknik dimana peneliti mengamati fenomena yang terjadi dilapangan pada saat proses penelitian sedang berjalan. Pengamatan dilakukan dengan cara mengkaitkan dua hal, yaitu *informasi* (apa yang terjadi) dengan *konteks* (hal-hal yang terjadi disekitarnya) sebagai proses pencarian makna.

Menurut Sugiyono (2012:166) teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja. Proses observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, ikut merasakan suka dukanya. dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak yaitu bagaimana perilaku pegawai dalam bekerja dan keluhan-keluhan publik.

### 3. Wawancara (*interview*)

Secara umum uji validitas adalah untuk melihat apakah item pertanyaan yang digunakan mampu mengukur apa yang ingin diukur, suatu item pertanyaan dalam suatu wawancara dipergunakan untuk mengukur suatu konstruk (variabel) yang digunakan, diteliti.

### D. Teknik Analisis Data

Penelitian ini sebagaimana dijelaskan di atas adalah penelitian kuantitatif, dengan demikian, analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif yang



akan memberikan gambaran atau deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner penelitian kemudian akan dihitung berdasarkan frekuensi dan persentase tiap instrument variabel.

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan, diuji dengan regresi linear. Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik. Untuk memudahkan analisis data digunakan SPSS statistik versi 17.0.

Teknik estimasi regresi disini menggunakan metode *Ordinary Least Squares (OLS)*, dimana hasilnya estimasi regresi akan dianalisis melalui beberapa uji yaitu melihat seberapa baik garis regresi dengan konsep keefisien determinasi, uji t dan uji F. data yang masuk akan dianalisis dan diuji dengan menggunakan metode statistik regresi linier berganda. Analisis regresi berganda (anareg) digunakan untuk memprediksi nilai dari suatu variabel (Y) variabel yang diprediksikan itu disebut variabel dependen atau kriterium dan variabel yang digunakan untuk memprediksi disebut variabel independent atau preditor. Dalam penelitian ini, sebagai variabel tak bebas adalah kepuasan pelanggan sedangkan sebagai variabel bebas adalah daya tanggap (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), berwujud ( *tangible*), dan kemampuan (*competence*). Adapun persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

X1=Keterandalan (*Reliability*)

X2 = Daya tanggap (*Responsiveness*)

X3 = Empati (*Empathy*)

X4 = Jaminan (*Assurance*)

X5 = Terwujud (*Tangible*)

X6 = Kemampuan (*Competence*)

a = Konstanta

b1,b2,b3,b4,b5,b6 = Koefisien regresi

$\epsilon$  = Faktor error

Hasil analisis kuantitatif yang telah ditetapkan sebagai teknik analisis dalam kajian ini, untuk menguraikan data yang berbentuk kata-kata. sedangkan kesimpulan diambil dengan cara induktif yaitu dari yang bersifat khusus ke umum.

## **E. Metode Analisis Data**

### **1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas atau keabsahan menyangkut pemahaman mengenai kesesuaian antara konsep dengan kenyataan empiris. Menurut Arikunto (2006) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Dimana uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur (kuesioner) yang digunakan telah dapat



mengukur informasi yang diperlukan. Menurut Arikunto (2006) suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *product moment pearson's*, dilakukan dengan mengkorelasikan antara nilai yang diperoleh dari tiap-tiap butir pertanyaan dengan nilai total. Sugiyono (2006) menyatakan bahwa suatu item dinyatakan valid jika indeks korelasi *product moment pearson* ( $r$ )  $\geq 0,3$ . Indeks korelasi *product moment pearson* ( $r$ ) dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
- n = Jumlah responden
- x = Skor jawaban tiap item
- y = Skor total

#### b. Uji Reliabilitas

Singarimbun dan Effendi (2005) mengatakan “reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih”. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika alat itu dalam mengukur suatu gejala yang berlainan senantiasa mengukur sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Menurut Malhotra (2006) “suatu instrumen dikatakan handal apabila nilai Alpha Cronbach lebih besar atau

sama dengan 0,6". Sedangkan rumus Alpha Cronbach menurut Arikunto (2006) adalah sebagai berikut:

$$r_i = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Dimana:

$r_i$  : Reliabilitas instrumen  
 $k$  : Banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma b^2$  : jumlah varians butir  
 $\sigma^2$  : Varians total

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel pada nilai residualnya. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan uji *one-sampel kolmogorov\_Smimov* pengujian normalitas dengan menggunakan Program SPSS dilakukan dengan menu *Analyze*, apabila interpretasinya nilai di atas 0,05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas, dan jika nilainya di bawah 0,05 maka diinterpretasikan sebagai tidak normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu modal regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya,



maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Multikolinearitas menggunakan metode variance Inflation Faktor (VIF) dan Tolerance (TOL) dan tolerance (TOL), multilinearitas dapat dirumuskan :

$$VIF = (b_i \lambda) = \frac{1}{(1-R_j^2)}$$

$R^2$  = Koefisien Determinasi

VIF merupakan variance inflation factor. Ketika  $R_j^2$  mendekati satu atau dengan kata lain ada kolineraritas antara variabel independen maka VIF akan naik dan jika  $R_j^2 = 1$  maka nilainya tidak terhitung. Jika nilai VIF semakin membesar maka diduga ada multikolinearitas antara variabel independen. Pada nilai VIF berapa dikatakan ada multikolinearitas, sebagai aturan main (*rule of thumb*) jika nilai VIF melebihi angka 10 maka bisa disimpulkan ada multikolinearitas karena nilai  $R_j^2$  melebihi dari 0,90<sup>3</sup>. Masalah multikolearitas juga bisa dideteksi dengan melihat nilai tolerance. Nilai tolerance ( TOL) bisa dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$TOL = ((1 - R_j^2) = \frac{1}{VIF_i})$$

Jika  $R_j^2 = 0$  berarti tidak ada kolineraritas anantara variabel independen maka nilai TOL sama dengan 1 dan sebaliknya jika  $R_j^2 = 1$  ada kolineraritas variabel independen maka nilai TOL sama dengan nol. Dengan demikian nilai TOL semakin mendekati 0 maka diduga ada multikolearitas dan sebaliknya nilai TOL semakin mendekati 1 maka diduga tidak ada multikolinearitas, (Widarjono; 2010;81-82)

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variabel dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau tersebut heteroskedastisitas.

Penyimpangan heteroskedastisitas menurut Algifari (1997; 85) artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *uji park*. Langkah yang harus dilakukan dengan menguji ada tidaknya masalah heteroskedastisitas dengan menggunakan *uji park*, jika signifikansi korelasi lebih dari 0,05, maka pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis dilakukan, setelah mendapatkan hasil regresi, langkah yang harus diambil adalah melakukan evaluasi hasil regresi untuk mengetahui seberapa baik hasil regresi. Evaluasi hasil regresi meliputi :

#### a. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Adalah angka yang menunjukkan proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen  $R^2$  maupun memberikan informasi mengenai variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi yang



digunakan (Algifari, 1997:51). Koefisien determinasi menurut Widarjono (2010:21) dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{R}^2 = 1 - \frac{(\sum \hat{e}_i^2) / (n-k)}{\sum (Y^i - \bar{Y})^2 / (n-1)}$$

Dimana :

k = jumlah parameter estimasi

n = jumlah observasi

Apabila koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati angka satu (1) berarti terdapat hubungan yang kuat (Djarwanto dan Pangestu, 1993:324).

#### b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor dimensi kualitas pelayanan keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Empaty (*emphaty*), jaminan (*assurance*), terwujud (*tangible*) dan kemampuan (*competence*) dengan kepuasan pelanggan secara individual. Menurut Djarwanto dan Pangestu (1993:191) langkah-langkah untuk uji parsial adalah sebagai berikut:

##### a. Menentukan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

$H_0 : \beta = 0$  Secara individu signifikan dimensi kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

$H_a : \beta \neq 0$  secara individu signifikan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

##### b. Level of signifikan $\alpha = 5\%$

c. Kriteria pengujian ( role of test)

$H_0$  diterima apabila  $-t(\alpha/2; n-k) \leq t_{\text{hitung}} \leq t(\alpha/2; n-k)$ , artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_0$  ditolak apabila  $t_{\text{hitung}} > t(\alpha/2; n-k)$  atau  $-t_{\text{hitung}} < -t(\alpha/2; n-k)$ , artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji secara Simultan ( Uji F)

Tabel F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

**Langkah-langkah/ urutan menguji hipotesa dengan distribusi F**

**1. Merumuskan hipotesa**

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$ , berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq 0$ , berarti secara bersama-sama ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**2. Menentukan taraf nyata/ level of significance =  $\alpha$**

Taraf nyata/derajat keyakinan yang digunakan sebesar  $\alpha = 1\%$ ,  $5\%$ , dan  $10\%$ .

Derajat bebas (df) dalam distribusi F ada dua, yaitu :

$$df \text{ numerator} = df_n = df_1 = k - 1$$

$$df \text{ denominator} = df_d = df_2 = n - k$$

Dimana:

df = degree of freedom/ derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = banyaknya koefisien regresi



**3. Menentukan daerah keputusan**, yaitu daerah dimana hipotesa nol diterima atau tidak  $H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , artinya semua variabel bebas secara bersama-sama bukan merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

$H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya semua variabel bebas secara bersama-sama merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

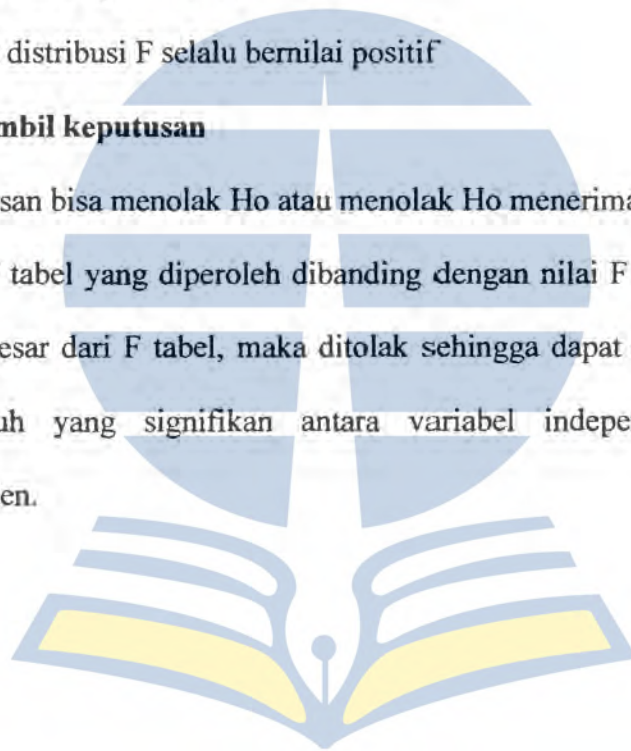
**4. Menentukan uji statistik nilai F**

Bentuk distribusi F selalu bernilai positif

**5. Mengambil keputusan**

Keputusan bisa menolak  $H_0$  atau menerima  $H_0$ .

Nilai  $F_{tabel}$  yang diperoleh dibanding dengan nilai  $F_{hitung}$  apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , maka ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.



## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. TEMUAN

##### 1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Pada dasarnya, secara geografis, Kabupaten Dompu merupakan bagian dari Provinsi Nusa Tenggara Barat, yang terletak di Pulau Sumbawa dan berada di antara Kabupaten Sumbawa dan Kabupaten Bima. Kabupaten Dompu, terdiri dari 8 (delapan) Kecamatan dan 81 Desa / Kelurahan dengan uraian sebagai berikut :

- |                                      |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|
| a. Kecamatan Dompu terdiri dari      | : 15 Desa/ Kelurahan  |
| b. Kecamatan Woja terdiri dari       | : 14 Desa / Kelurahan |
| c. Kecamatan Pajo terdiri dari       | : 6 Desa              |
| d. Kecamatan Hu'u terdiri dari       | : 8 Desa              |
| e. Kecamatan Kilo terdiri dari       | : 6 Desa              |
| f. Kecamatan Kempo terdiri dari      | : 8 Desa              |
| g. Kecamatan Manggelewa terdiri dari | : 12 Desa             |
| h. Kecamatan Pekat terdiri dari      | : 12 Desa             |

Dengan meningkatnya pertambahan jumlah penduduk di Kabupaten Dompu, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu membenahi diri agar tetap eksis dan unggul dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Perubahan tersebut harus disusun dalam tahapan yang terencana, kontinyu dan berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan akumulatif kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil dan manfaat.



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu dengan segala upaya memenuhi keinginan publik dan menjalankan peraturan-peraturan yang berlaku. Sejak ditetapkannya Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang mengatur persyaratan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sebagai pedoman dalam menata, mengatur untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta alat kendali Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penerbitan dokumen penduduk dan akta-akta catatan sipil berdasarkan persyaratan-persyaratan yang jelas dan terstruktur sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai amanat Undang-Undang dengan sistim pelayanan stelsel aktif. Usaha pemerintah tersebut semata-mata untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan mendatangi masyarakat yang belum memiliki atau belum tercatat sebagai warga Negara Indonesia. Tujuan dari pelayanan tersebut tidak lain hanya ingin masyarakat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Dompu.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dengan terbentuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Nomor 06 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi, yang terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
- c. Kepala Bidang 3 orang

- d. Kepala Sub Bagian 3 orang dan Kepala Seksi 9 orang
- e. Staf PNS 14 orang
- f. Staf honorer (Non PNS) 15 orang

Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu meliputi sebagai berikut:

a.. Prosedur Pelayanan :

- 1) Pelayanan penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan yang terdiri dari : Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Pindah Datang, dan lain-lain. Pelayanan pencatatan sipil yang terdiri dari : Akta kelahiran, akta Kematian, akta perkawinan, akta prceraian, akta pengangkatan anak, akta pengakuan anak dan seterusnya maximal 3 (tiga) hari kerja , terhitung sejak tanggal registrasi.
- 2) Persyaratan sesuai ketentuan dengan model F-1.07 berikut lain-lain Form Isian (Kepmendagri No. 28 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten/Kota).

2. Kendala/Permasalahan Pelayanan :

- 1) Masih rendahnya tingkat pemahaman dan kepedulian masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan.
- 2) Intensitas/frekwensi dan kualitas sosialisasi regulasi tentang administrasi kependudukan yang masih rendah karena tidak lengkapnya informasi yang sampai dan tersedia pada pemerintah desa/kelurahan.
- 3) SDM aparatur khusus pengelola SIAK belum sesuai ketentuan yang berlaku dan memadai.
- 4) Perangkat/peralatan SIAK pada saat ini dalam kondisi yang tidak optimal.

- 5) Rentang koordinasi dan sinkronisasi di kalangan pemerintah dan BUMN serta pihak swasta lainnya belum optimal. Masih banyak terjadi perbedaan karakter data pada dokumen administrasi kepegawaian dan Dokumen Kependudukan (kasuistis).
- 6) Rentang pengelolaan SIAK terutama jaringan komunikasi data yang sangat jauh, sehingga pemeliharaan jaringan dan peningkatan kapasitas jaringan SIAK tidak dapat dilakukan dengan cepat.
- 7) Masih terbatasnya sarana berupa komputer sehingga berdampak pada proses penyelesaian administrasi dan terutama dalam pembuatan laporan, sehingga masih menggunakan komputer SIAK.
- 8) Listrik yang tidak stabil

Hasil yang dicapai selama kurun waktu sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Dompu telah menunjukkan performa yang semakin baik. Performa dimaksud dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- 1) Proporsi penduduk yang telah memiliki NIK adalah 206.702 jiwa dan KK adalah 73.928
- 2) Proporsi penduduk wajib KTP (usia 17 tahun dan atau sudah pernah kawin) sebanyak 168.207 yang telah memiliki KTP adalah 125.472 jiwa atau (75 %), sedangkan yang belum memiliki KTP sebanyak 42.735 orang (25 %).



- 3) Proporsi penduduk yang telah memiliki Kutipan Akta kelahiran sampai dengan Bulan Desember 2013 adalah 141.748 Orang, yang belum memiliki akta kelahiran sebanyak 195.865 dari jumlah penduduk 297.613 jiwa.
- 4) Jumlah penduduk yang terdaftar pada DP4 yang terdiri dari laki-laki sebanyak 99.916 orang dan perempuan sebanyak 101.637 orang, sehingga total 201.553 orang.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sudah menjadi tuntutan kebutuhan pelayanan yang professional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima maka dilakukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yaitu dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013. Pemerintah Kabupaten Dompu memberikan pelayanan gratis atau tidak memungut biaya kepada masyarakat yang melakukan pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu terhitung mulai hari Kamis, tanggal 2 Januari 2014. Hal ini tertuang dalam Surat Edaran Bupati Dompu Nomor 470/42/Dukcapil/2014 tanggal 20 Januari 2014 tentang Perubahan Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pengumuman Bupati Dompu Nomor 470/41/Dukcapil/2014 tentang Pengurusan dan Penerbitan dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya/ gratis tanggal 20 Januari 2014 sebagai tindak lanjut dari Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI No. 470/327/SJ tanggal 17 Januari 2014.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu akan melaksanakan pelayanan keliling untuk menjangkau masyarakat yang berada ditempat-tempat terpencil dan tempat-tempat yang secara kuantitas kesadaran masyarakatnya masih kurang dalam pengurusan dokumen kependudukannya. Upaya tersebut sebagai tanggung jawab pemerintah untuk mendekatkan pelayanan terhadap publik, yang nantinya diharapkan kesadaran masyarakat akan tumbuh dengan pentingnya dokumen kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## 2. Karakteristik Responden

### a. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu diketahui beberapa gambaran responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.1 di bawah ini.

**Tabel 4.1.**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia (tahun)	Jumlah	
		Jumlah Responden (N)	Persentase (%)
1	≤20	8	9.20
2	21-30	17	19.54
3	31-40	20	22.99
4	41-50	29	33.33
5	≥51	13	14.94
	Jumlah	87	100

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa responden yang berjumlah paling banyak adalah usia 41-50 tahun sebanyak 29 orang (33.33%) dan yang berjumlah paling sedikit adalah yang berusia ≤20 tahun 8 orang (9.20%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah yang berumur diantara 41-50 tahun.

### b. Karakteristik responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu diketahui beberapa gambaran responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini.

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	56	64.37
2	Perempuan	31	35.63
	Jumlah	87	100

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 56 orang (64.37%) dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 31 orang (35.63%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin laki-laki.

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ini.

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan	Frekuensi Responden	Persentase (%)
1	SD	4	4.60
2	SLTP	11	12.64
3	SLTA	40	45.98
4	Diploma	7	8.04
5	S1	25	28.74
	Jumlah	87	100

Sumber : Data Primer Diolah (2013)



Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir SLTA dengan jumlah 40 orang (45.98%), dan yang terendah adalah tingkat SD dengan jumlah 4 orang (4.60%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SLTA yang paling banyak bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu.

#### **d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu dapat dilihat pada Tabel 4.4 di bawah ini.

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Bekerja	13	14.94
2	Wiraswasta	26	29.88
3	Petani	17	19.54
4	URT	8	9.20
5	PNS/TNI/POLRI	23	26.44
	Jumlah	87	100

Sumber : Data Primer Diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden yang terbanyak adalah yang bekerja sebagai Wiraswasta dengan jumlah 26 orang (29.88%) dan yang paling sedikit adalah yang bekerja sebagai URT dengan jumlah 8 orang (9.20%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah yang bekerja sebagai Wiraswasta.

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### a. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Reliability*

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pada variabel *Reliability* (X1) disajikan dalam Tabel 4.5 di bawah ini.

**Tabel 4.5**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**  
**Variabel *Reliability* (X1)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.815	Reliabel
X1.1	0.806		Valid
X1.2	0.604		Valid
X1.3	0.719		Valid
X1.4	0.713		Valid
X1.5	0.588		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2013

Berdasarkan data dari Tabel 4.5. menunjukkan bahwa semua item pada variabel *Reliability* (X1) mempunyai nilai koefisien korelasi di atas 0.30 (koefisien korelasi  $> 0,30$ ) dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item pada variabel *Reliability* (X1) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,815 > 0,60$ ).

#### b. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Responsiveness*

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pada variabel *Responsiveness* (X2) disajikan dalam Tabel 4.6 di bawah ini.

**Tabel 4.6**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**  
**Variabel *Responsiveness* (X2)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.920	Reliabel
X2.1	0.855		Valid
X2.2	0.817		Valid
X2.3	0.862		Valid
X2.4	0.862		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012

Berdasarkan data dari Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa semua item pada variabel *Responsiveness* (X2) mempunyai nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 (koefisien korelasi  $> 0,30$ ) dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item pada variabel *Responsiveness* (X2) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,920 > 0,60$ ).

### c. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Assurance*

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pada variabel *Assurance* (X3) disajikan dalam Tabel 4.7 di bawah ini.

**Tabel 4.7**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**  
**Variabel *Assurance* (X3)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.837	Reliabel
X1.1	0.754		Valid
X1.2	0.790		Valid
X1.3	0.637		Valid
X1.4	0.835		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2012



Berdasarkan data dari Tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua item pada variabel *Assurance* (X3) mempunyai nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 (koefisien korelasi  $> 0,30$ ) dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item pada variabel *Assurance* (X3) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,837 > 0,60$ ).

#### d. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empaty

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pada variabel *Empaty* (X4) disajikan dalam Tabel 4.8 di bawah ini.

**Tabel 4.8**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**  
**Variabel *Empaty* (X4)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.827	Reliabel
X4.1	0.738		Valid
X4.2	0.609		Valid
X4.3	0.717		Valid
X4.4	0.819		Valid
X4.5	0.596		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2013

Berdasarkan data dari Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa semua item pada variabel *Empaty* (X4) mempunyai nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 (koefisien korelasi  $> 0,30$ ) dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item pada variabel *Empaty* (X4) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,827 > 0,60$ ).

#### e. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Tangibel*

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pada variabel *Tangibel (X5)* disajikan dalam Tabel 4.9 di bawah ini.

**Tabel 4.9.**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**  
**Variabel *Tangibel (X5)***

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.839	Reliabel
X5.1	0.471		Valid
X5.2	0.685		Valid
X5.3	0.784		Valid
X5.4	0.817		Valid
X5.5	0.794		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2013

Berdasarkan data dari Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa semua item pada variabel *Tangibel (X5)* mempunyai nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 (koefisien korelasi  $> 0,30$ ) dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item pada variabel *Tangibel (X5)* dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,839 > 0,60$ ).

#### f. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Competence*

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pada variabel *Competence (X6)* disajikan dalam Tabel 4.10 di bawah ini.

**Tabel 4.10**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**  
**Variabel *Competence* (X6)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.903	Reliabel
X6.1	0.718		Valid
X6.2	0.708		Valid
X6.3	0.878		Valid
X6.4	0.638		Valid
X6.5	0.799		Valid
X6.6	0.869		

Sumber: Data Primer (Diolah) 2013

Berdasarkan data dari Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa semua item pada variabel *Competence* (X11) mempunyai nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 (koefisien korelasi  $> 0,30$ ) dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item pada variabel *Competence* (X11) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,903 > 0,60$ ).

**g. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Publik**

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pada variabel *Kepuasan Publik* (Y) disajikan dalam Tabel 4.11 di bawah ini.

**Tabel 4.11.**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**  
**Variabel *Kepuasan Publik* (Y)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.927	Reliabel
Y1	0.785		Valid
Y2	0.860		Valid
Y3	0.912		Valid
Y4	0.765		Valid
Y5	0.853		Valid

Sumber: Data Primer (Diolah) 2013



Berdasarkan data dari Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa semua item pada variabel *Kepuasan Publik* (Y) mempunyai nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 (koefisien korelasi  $> 0,30$ ) dan tingkat alpha lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua item pada variabel *Kepuasan Publik* (Y) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,927 > 0,60$ ).

#### 4. Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian yg dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu ini terdiri dari variabel dependen yaitu kepuasan publik (Y) dan variabel independen yaitu kualitas layanan, meliputi: *Reliability* atau keterandalan (X1), *Responsiveness* atau daya tanggap (X2), *Assurance* atau jaminan (X3), *Empaty* (X4) dan *Tangible* (X5). Untuk mengetahui penilaian responden terhadap masing-masing item, maka semua jawaban dari responden akan dideskripsikan.

Kemudian rata-rata skor akan diberi penilaian dengan ketentuan sebagai berikut:

1	-	1.8	= Sangat tidak setuju
1.8	-	2.6	= Tidak setuju
2.6	-	3.4	= Netral
3.4	-	4.2	= Setuju
4.2	-	5	= Sangat setuju

##### a. Gambaran Distribusi Frekuensi Pada Variabel *Reliability* (X1)

Distribusi frekuensi pada variabel *reliability* (X1) memberikan gambaran tentang tanggapan responden dalam memberikan jawaban terhadap item pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.12 di bawah ini.

**Tabel 4.12**  
**Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability* (X1)**

Jawaban responden	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	Mean X1
Item	STS		TS		RR		S		SS		
X1.1	-	-	12	13.8	28	32.2	29	33.3	18	20.7	3.60
X1.2	-	-	4	4.6	10	11.5	59	67.8	14	16.1	3.95
X1.3	4	4.6	4	4.6	25	28.7	39	44.8	15	17.2	3.65
X1.4	-	-	6	6.9	23	26.4	48	55.2	10	11.5	3.71
X1.5	1	1.1	1	1.1	13	14.9	55	63.2	17	19.5	3.98

Sumber: Data primer yang diolah (2013).

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.12 di atas, jawaban responden terhadap variabel *Reliability* (X1) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada pertanyaan pelayanan selalu memenuhi janji yang ditetapkan (X1.1) dapat diketahui bahwa 12 responden (13.8%) menjawab tidak setuju, 28 responden (32.2%) menjawab ragu ragu, 29 responden (33.3%) menjawab setuju, dan 18 responden (20.7%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.60 yang berarti setuju pelayanan selalu memenuhi janji yang ditetapkan.

Pada pertanyaan standar operasional prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit (X1.2) dapat diketahui bahwa 4 responden (4.6%) menjawab tidak setuju, 10 responden (11.5%) menjawab ragu ragu, 59 responden (67.8%) menjawab setuju, dan 14 responden (16.1%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.95 yang berarti setuju standar operasional prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit.

Pada pertanyaan melakukan pelayanan dengan mengedepankan kejujuran (X1.3) dapat diketahui bahwa 4 responden (4.6%) menjawab sangat setuju, 4 responden (4.6%) menjawab tidak setuju, 25 responden (28.7%) menjawab ragu ragu, 39 responden (44.8%) menjawab setuju, dan 15 responden (17.2%)

menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.65 yang berarti setuju melakukan pelayanan dengan mengedepankan kejujuran.

Pada pertanyaan berupaya meminimalisir kesalahan dalam pelayanan (X1.4) dapat diketahui bahwa 6 responden (6.9%) menjawab tidak setuju, 23 responden (26.4%) menjawab ragu ragu, 48 responden (55.2%) menjawab setuju, dan 10 responden (11.5%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.71 yang berarti setuju berupaya meminimalisir kesalahan dalam pelayanan.

Pada pertanyaan loket pelayanan dibuka tepat waktu (X1.5) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat setuju, 1 responden (1.1%) menjawab tidak setuju, 13 responden (14.9%) menjawab ragu ragu, 55 responden (63.2%) menjawab setuju, dan 17 responden (16.5%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.98 yang berarti setuju loket pelayanan dibuka tepat waktu.

#### **b. Gambaran Distribusi Frekuensi pada Variabel *Responsiveness* (X2)**

Distribusi frekuensi pada variabel *Responsiveness* (X2) memberikan gambaran tentang tanggapan responden dalam memberikan jawaban terhadap item pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.13 di bawah ini.



**Tabel 4.13**  
**Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness* (X2)**

Jawaban responden	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	Mean X2
Item	STS		TS		RR		S		SS		
X2.1	1	1.1	24	27.6	20	23.0	25	28.7	17	19.5	3.37
X2.2	1	1.1	11	12.6	33	37.9	29	33.3	13	14.9	3.48
X2.3	-	-	6	6.9	33	37.9	31	35.6	17	19.5	3.67
X2.4	-	-	14	16.1	31	35.6	24	27.6	18	20.7	3.52

Sumber: Data primer yang diolah (2013).

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.13 di atas, jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* (X2) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada pertanyaan pegawai pelayanan mempunyai keinginan yang tinggi untuk melayani masyarakat (X2.1) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat setuju, 24 responden (27.6%) menjawab tidak setuju, 20 responden (23.0%) menjawab ragu ragu, 25 responden (28.7%) menjawab setuju, dan 17 responden (19.5%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.37 yang berarti ragu-ragu pegawai pelayanan mempunyai keinginan yang tinggi untuk melayani masyarakat.

Pada pertanyaan pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat (X2.2) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat setuju, 11 responden (12.6%) menjawab tidak setuju, 33 responden (37.9%) menjawab ragu ragu, 29 responden (33.3%) menjawab setuju, dan 13 responden (14.9%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.48 yang berarti setuju pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat.

Pada pertanyaan memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani (X2.3) dapat diketahui bahwa, 6 responden (6.9%) menjawab tidak setuju, 33 responden

(37.9%) menjawab ragu ragu, 31 responden (35.6%) menjawab setuju, dan 17 responden (19.5%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.67 yang berarti setuju memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Pada pertanyaan pegawai memperhatikan keluhan masyarakat (X2.4) dapat diketahui bahwa, 14 responden (16.1%) menjawab tidak setuju, 31 responden (35.6%) menjawab ragu ragu, 24 responden (27.6%) menjawab setuju, dan 18 responden (20.7%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.52 yang berarti setuju pegawai memperhatikan keluhan masyarakat.

### c. Gambaran Distribusi Frekuensi Pada Variabel Assurance (X3)

Distribusi frekuensi pada variabel Assurance (X3) memberikan gambaran tentang tanggapan responden dalam memberikan jawaban terhadap item pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.14 di bawah ini.

**Tabel 4.14**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Assurance (X3)**

Jawaban responden	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	Mean X2
Item	STS		TS		RR		S		SS		
X3.1	-	-	14	16.1	25	28.7	25	28.7	23	26.4	3.65
X3.2	-	-	7	8.0	36	41.4	31	35.6	13	14.9	3.57
X3.3	-	-	1	1.1	19	21.8	36	41.4	31	35.6	4.11
X3.4	-	-	2	2.3	14	16.1	55	63.2	16	18.4	3.97

Sumber: Data primer yang diolah (2013).

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.14 di atas, jawaban responden terhadap variabel Assurance (X3) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada pertanyaan pegawai melakukan pelayanan dengan selalu bersikap sopan, ramah dan senyum (X3.1) dapat diketahui bahwa 14 responden (16.1%) menjawab tidak setuju, 25 responden (28.7%) menjawab ragu ragu, 25 responden (28.7%) menjawab setuju, dan 23 responden (26.4%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.65 yang berarti setuju pegawai melakukan pelayanan dengan selalu bersikap sopan, ramah dan senyum.

Pada pertanyaan masyarakat merasa aman menyimpan dokumen kependudukannya (X3.2) dapat diketahui bahwa 7 responden (8.0%) menjawab tidak setuju, 36 responden (41.4%) menjawab ragu ragu, 31 responden (35.6%) menjawab setuju, dan 13 responden (14.9%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.57 yang berarti setuju masyarakat merasa aman menyimpan dokumen kependudukannya.

Pada pertanyaan perlunya pemahaman pegawai atas tugas dan tanggung jawabnya untuk melayani (X3.3) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab tidak setuju, 19 responden (21.8%) menjawab ragu ragu, 36 responden (41.4%) menjawab setuju, dan 31 responden (35.6%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 4.11 yang berarti setuju perlunya pemahaman pegawai atas tugas dan tanggung jawabnya untuk melayani.

Pada pertanyaan pelayanan yang dilakukan dengan memberi jaminan data yang benar (X3.4) dapat diketahui bahwa 2 responden (2.3%) menjawab tidak setuju, 14 responden (16.1%) menjawab ragu ragu, 55 responden (63.2%) menjawab setuju, dan 16 responden (18.4%) menjawab sangat setuju. Dengan



demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.97 yang berarti setuju pelayanan yang dilakukan dengan memberi jaminan data yang benar.

#### d. Gambaran Distribusi Frekuensi pada Variabel *Empaty* (X4)

Distribusi frekuensi pada variabel *Empaty* (X4) memberikan gambaran tentang tanggapan responden dalam memberikan jawaban terhadap item pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.15 di bawah ini.

**Tabel 4.15**  
Distribusi Frekuensi Variabel *Empaty* (X4)

Jawaban responden	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	Mean X4
Item	STS		TS		RR		S		SS		
X4.1	1	1.1	6	6.9	36	41.4	30	34.5	14	16.1	3.57
X4.2	1	1.1	6	6.9	20	23.0	48	55.2	12	13.8	3.73
X4.3	-	-	12	13.8	30	34.5	30	34.5	15	17.2	3.55
X4.4	2	2.3	22	25.3	21	24.1	32	36.8	10	11.5	3.29
X4.5	2	2.3	1	1.1	13	14.9	57	65.5	14	16.1	3.91

Sumber: Data primer yang diolah (2013).

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.15 di atas, jawaban responden terhadap variabel *empaty* (X4) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada pertanyaan pegawai memiliki perhatian yang penuh akan kebutuhan masyarakat (X4.1) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat tidak setuju, 6 responden (6.9%) menjawab tidak setuju, 36 responden (41.4%) menjawab ragu-ragu, 30 responden (34.5%) menjawab setuju dan 14 responden (16.1%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.57 yang berarti setuju pegawai memiliki perhatian yang penuh akan kebutuhan masyarakat.

Pada pertanyaan waktu pelayanan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku (X4.2) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat tidak setuju, 6 responden (6.9%) menjawab tidak setuju, 20 responden (23.0%) menjawab ragu-ragu, 48 responden (55.2%) menjawab setuju dan 12 responden (13.8%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.73 yang berarti setuju waktu pelayanan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

Pada pertanyaan pegawai pelayanan mempunyai keinginan untuk mendengarkan dan peduli akan aspirasi masyarakat (X4.3) dapat diketahui bahwa 12 responden (13.8%) menjawab tidak setuju, 30 responden (34.5%) menjawab ragu-ragu, 30 responden (34.5%) menjawab setuju dan 15 responden (17.2%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.55 yang berarti setuju pegawai pelayanan mempunyai keinginan untuk mendengarkan dan peduli akan aspirasi masyarakat.

Pada pertanyaan pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat (X4.4) dapat diketahui bahwa 2 responden (2.3%) menjawab sangat tidak setuju, 22 responden (25.3%) menjawab tidak setuju, 21 responden (24.1%) menjawab ragu-ragu, 32 responden (36.8%) menjawab setuju dan 10 responden (11.5%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.29 yang berarti ragu-ragu pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat.

Pada pertanyaan pegawai menyediakan informasi cukup yang dibutuhkan oleh masyarakat (X4.5) dapat diketahui bahwa 2 responden (2.3%) menjawab sangat tidak setuju, 1 responden (1.1%) menjawab tidak setuju, 13 responden

(14.9%) menjawab ragu-ragu, 57 responden (65.5%) menjawab setuju dan 14 responden (16.1%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.91 yang berarti setuju pegawai menyediakan informasi cukup yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### e. Gambaran Distribusi Frekuensi Pada Variabel *Tangible* (X5)

Distribusi frekuensi pada variabel *Tangible* (X5) memberikan gambaran tentang tanggapan responden dalam memberikan jawaban terhadap item pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.16 di bawah ini.

**Tabel 4.16**  
**Distribusi Frekuensi Variabel *Tangible* (X5)**

Jawaban responden	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	Mean X5
Item	STS		TS		RR		S		SS		
X5.1	1	1.1	4	4.6	8	9.2	56	64.4	18	20.7	3.98
X5.2	-	-	1	1.1	21	24.1	46	52.9	19	21.8	3.95
X5.3	-	-	11	12.6	37	42.5	29	33.3	10	11.5	3.43
X5.4	6	6.9	24	27.6	13	14.9	35	40.2	9	10.3	3.19
X5.5	2	2.3	27	31.0	18	20.7	27	31.0	13	14.9	3.25

Sumber: Data primer yang diolah (2013).

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.16 di atas, jawaban responden terhadap variabel *Tangible* (X5) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada pertanyaan jenis formulir yang tersedia tidak menyulitkan masyarakat dalam pengisiannya (X5.1) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat tidak setuju, 4 responden (4.6%) menjawab tidak setuju, 8 responden (9.2%) menjawab ragu-ragu, 56 responden (64.4%) menjawab setuju dan 18 responden (20.7%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.98 yang berarti setuju jenis formulir yang tersedia tidak menyulitkan masyarakat dalam pengisiannya.



Pada pertanyaan pegawai pelayanan memiliki penampilan yang rapi dan professional (X5.2) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab tidak setuju, 21 responden (24.1%) menjawab ragu-ragu, 46 responden (52.9%) menjawab setuju dan 19 responden (21.8%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.95 yang berarti setuju pegawai pelayanan memiliki penampilan yang rapi dan professional.

Pada pertanyaan ruang tunggu yang bersih, nyaman dan rapi (X5.3) dapat diketahui bahwa 11 responden (12.6%) menjawab tidak setuju, 37 responden (42.5%) menjawab ragu-ragu, 29 responden (33.3%) menjawab setuju dan 10 responden (11.5%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.43 yang berarti setuju ruang tunggu yang bersih, nyaman dan rapi.

Pada pertanyaan jenis sarana dan prasarana yang memadai (X5.4) dapat diketahui bahwa 6 responden (6.9%) menjawab sangat tidak setuju, 24 responden (27.6%) menjawab tidak setuju, 13 responden (14.9%) menjawab ragu-ragu, 35 responden (40.2%) menjawab setuju dan 9 responden (10.3%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.19 yang berarti ragu-ragu sarana dan prasarana yang memadai.

Pada pertanyaan ruang pelayanan yang rapi dan teratur (X5.5) dapat diketahui bahwa 2 responden (2.3%) menjawab sangat tidak setuju, 27 responden (31.0%) menjawab tidak setuju, 18 responden (20.7%) menjawab ragu-ragu, 27 responden (31.0%) menjawab setuju dan 13 responden (14.9%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.25 yang berarti ragu-ragu ruang pelayanan yang rapi dan teratur.

#### f. Gambaran Distribusi Frekuensi pada Variabel *Competence* (X6)

Distribusi frekuensi pada variabel *Competence* (X6) memberikan gambaran tentang tanggapan responden dalam memberikan jawaban terhadap item pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.17 di bawah ini.

**Tabel 4.17**  
**Distribusi Frekuensi Variabel *Competence* (X6)**

Jawaban responden	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	Mean X6
Item	STS		TS		RR		S		SS		
X6.1			7	8.0	34	39.1	33	37.9	13	14.9	3.59
X6.2			4	4.6	45	51.7	30	34.5	8	9.2	3.48
X6.3	2	2.3	17	19.5	27	31.0	30	34.5	11	12.6	3.35
X6.4	2	2.3	4	4.6	20	23.0	49	56.3	12	13.8	3.74
X6.5	1	1.1	12	13.8	27	31.0	32	36.8	15	17.2	3.55
X6.6	1	1.1	17	19.5	26	29.9	32	36.8	11	12.6	3.40

Sumber: Data primer yang diolah (2013).

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.17 di atas, jawaban responden terhadap variabel *competence* (X6) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada pertanyaan kemampuan aparatur pelayanan dalam memahami kompleksitas tugas, fungsi serta tanggung jawab untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik (X6.1) dapat diketahui bahwa 7 responden (8.0%) menjawab tidak setuju, 34 responden (39.1%) menjawab ragu-ragu, 33 responden (37.9%) menjawab setuju dan 13 responden (14.9%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.59 yang berarti setuju kemampuan aparatur pelayanan

dalam memahami kompleksitas tugas, fungsi serta tanggung jawab untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Pada pertanyaan kemampuan aparatur pelayanan dalam menganalisis, mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat (X6.2) dapat diketahui bahwa 4 responden (4.6%) menjawab tidak setuju, 45 responden (41.7%) menjawab ragu-ragu, 30 responden (34.5%) menjawab setuju dan 8 responden (9.2%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.48 yang berarti setuju kemampuan aparatur pelayanan dalam menganalisis, mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Pada pertanyaan pegawai mampu dalam memecahkan masalah yang efektif terhadap pelayanan publik (X6.3) dapat diketahui bahwa 2 responden (2.3%) menjawab sangat tidak setuju, 17 responden (19.5%) menjawab tidak setuju, 27 responden (31.0%) menjawab ragu-ragu, 30 responden (34.5%) menjawab setuju dan 11 responden (12.6%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.35 yang berarti ragu-ragu pegawai mampu dalam memecahkan masalah yang efektif terhadap pelayanan publik.

Pada pertanyaan pegawai mampu memberikan informasi tentang produk dan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku (X6.4) dapat diketahui bahwa 2 responden (2.3%) menjawab sangat tidak setuju, 4 responden (4.6%)



menjawab tidak setuju, 20 responden (23.0%) menjawab ragu-ragu, 49 responden (56.3%) menjawab setuju dan 12 responden (13.8%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.74 yang berarti setuju pegawai mampu memberikan informasi tentang produk dan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada pertanyaan pegawai pelayanan menggunakan pengetahuan, ketrampilan dan disiplin ilmu yang dimiliki (X6.5) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat tidak setuju, 12 responden (13.8%) menjawab tidak setuju, 27 responden (31.0%) menjawab ragu-ragu, 32 responden (36.8%) menjawab setuju dan 15 responden (17.2%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.55 yang berarti setuju pegawai pelayanan menggunakan pengetahuan, ketrampilan dan disiplin ilmu yang dimiliki.

Pada pertanyaan pegawai perlu mengikuti pelatihan khusus dalam bidang pelayanan (X6.6) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat tidak setuju, 17 responden (19.5%) menjawab tidak setuju, 26 responden (29.9%) menjawab ragu-ragu, 32 responden (36.8%) menjawab setuju dan 11 responden (12.6%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden 3.40 yang berarti netral pegawai perlu mengikuti pelatihan khusus dalam bidang pelayanan.

### g. Gambaran Distribusi Frekuensi pada Variabel Kepuasan Publik (Y)

Distribusi frekuensi pada variabel kepuasan publik (Y) memberikan gambaran tentang tanggapan responden dalam memberikan jawaban terhadap item pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.18 di bawah ini.

**Tabel 4.18**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Publik (Y)**

Jawaban responden	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	Mean Y
Item	STS		TS		RR		S		SS		
Y1	1	1.1	4	4.6	25	28.7	39	44.8	18	20.7	3.79
Y2	10	11.5	27	31.0	15	17.2	24	27.6	11	12.6	2.98
Y3	1	1.1	38	43.7	10	11.5	27	31.0	11	12.6	3.10
Y4	1	1.1	13	14.9	28	32.2	34	39.1	11	12.6	3.47
Y5	2	2.3	29	33.3	17	19.5	22	25.3	17	19.5	3.26

Sumber: Data primer yang diolah (2013).

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.18 di atas, jawaban responden terhadap variabel kepuasa publik (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada pertanyaan masyarakat puas dengan dokumen kependudukan dan catatan sipil yang diterbitkan sesuai dengan data yang sebenarnya (Y1) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat tidak setuju, 4 responden (4.6%) menjawab tidak setuju, 25 responden (28.7%) menjawab ragu-ragu, 39 responden (44.8%) menjawab setuju dan 18 responden (20.7%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.79 yang berarti setuju masyarakat puas dengan dokumen kependudukan dan catatan sipil yang diterbitkan sesuai dengan data yang sebenarnya.

Pada pertanyaan tidak terdapat komplain atas pelayanan yang diterima (Y2) dapat diketahui bahwa 10 responden (11.5%) menjawab sangat tidak setuju, 27 responden (31.0%) menjawab tidak setuju, 15 responden (17.2%) menjawab

ragu-ragu, 24 responden (27.6%) menjawab setuju dan 11 responden (12.6%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 2.98 yang berarti netral tidak terdapat komplain atas pelayanan yang diterima.

Pada pertanyaan masyarakat puas dengan pelayanan yang tepat waktu (Y3) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat tidak setuju, 38 responden (43.7%) menjawab tidak setuju, 10 responden (11.5%) menjawab ragu-ragu, 27 responden (31.0%) menjawab setuju dan 11 responden (12.6%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.10 yang berarti netral masyarakat puas dengan pelayanan yang tepat waktu.

Pada pertanyaan masyarakat tidak kapok datang lagi untuk mengurus dokumen kependudukannya (Y4) dapat diketahui bahwa 1 responden (1.1%) menjawab sangat tidak setuju, 13 responden (14.9%) menjawab tidak setuju, 28 responden (32.2%) menjawab ragu-ragu, 34 responden (39.1%) menjawab setuju dan 11 responden (12.6%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor responden adalah 3.47 yang berarti setuju masyarakat tidak kapok datang lagi untuk mengurus dokumen kependudukannya.

Pada pertanyaan masyarakat terkesan senang dengan pelayanan yang diberikan (Y5) dapat diketahui bahwa 2 responden (2.3%) menjawab sangat tidak setuju, 29 responden (33.3%) menjawab tidak setuju, 17 responden (19.5%) menjawab ragu-ragu, 22 responden (25.3%) menjawab setuju dan 17 responden (19.5%) menjawab sangat setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa



rata-rata skor responden adalah 3.26 yang berarti netral masyarakat terkesan senang dengan pelayanan yang diberikan.

## 5. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini, terdiri dari : Uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat penjelasan sebagai berikut ini.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat, dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik adalah jika model regresi memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Sementara itu untuk pengujian normalitas dapat dilihat dari nilai *kolmogorov-smirnov*. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut ini.

**Tabel 4.19**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.45854363
	Absolute	.100
Most Extreme Differences	Positive	.075
	Negative	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		.932
Asymp. Sig. (2-tailed)		.351

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan Tabel di atas, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,351. karena nilai asymp pada penelitian ini lebih dari 0,05, maka dapat dinyatakan residual terdistribusi secara normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi terdapat adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik adalah regresi yang terbebas dari multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.20 berikut ini.

**Tabel 4.20**  
**Pengujian Multikolinearitas**

No	Keterangan	Tolerance	VIF
1	<i>Realibility</i>	.556	1.797
2	<i>Responsibility</i>	.377	2.653
3	<i>Assurance</i>	.665	1.503
4	<i>Emphaty</i>	.484	2.065
5	<i>Tangible</i>	.565	1.769
6	<i>Competence</i>	.471	2.124

Sumber: Data Primer Diolah (2013)

Data dikatakan terjadi gejala multikolinearitas jika nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4....di atas menunjukkan bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10 (VIF<10) dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa dalam data tidak terjadi adanya gejala multikolinearitas.

#### c. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tidak konstan. Asumsi varian dikatakan konstan apabila distribusi residual tidak dipengaruhi oleh besarnya variabel independen. Penelitian ini menggunakan uji *park* untuk mendeteksi heteroskedastisitas. Kriteria untuk uji

*park*, jika signifikansi korelasi lebih dari 0,05 ( $\text{sig} > 0.05$ ), maka pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian hasil Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.21 di bawah ini.

**Tabel 4.21**  
**Pengujian Heterokedastisitas**

No	Keterangan	Probabilitas / Signifikansi	Keterangan
1	<i>Realibility</i>	0.380	Tidak ada heterokedastisitas
2	<i>Responsibility</i>	0.301	Tidak ada heterokedastisitas
3	<i>Assurance</i>	0.768	Tidak ada heterokedastisitas
4	<i>Emphaty</i>	0.406	Tidak ada heterokedastisitas
5	<i>Tangible</i>	0.269	Tidak ada heterokedastisitas
6	<i>Competence</i>	0.383	Tidak ada heterokedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.21 di atas dapat dilihat koefisien parameter untuk variabel independen tidak ada yang signifikan karena nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} > 0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas

## 6. Pengujian hipotesis

### a. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Tabel 4.22.  
Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	Adjusted R Square
1	0.810

Sumber : data primer diolah (2013)

Dari Tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0.810 atau 81,0% yang berarti 81,0% variasi variabel dependen dapat dijelaskan



oleh variabel independen. Sementara itu sisanya 19,0% variasi variabel dependen dijelaskan oleh faktor lain diluar model.

#### b. Uji parsial (Uji t)

Sementara itu, hasil uji secara parsial dengan menggunakan uji t dapat dilihat pada Tabel 4.23 di bawah ini

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Variabel	Model			Keterangan
	Beta	T	Sig.	
Constant	-1.778			
Realibility	0.344	3.990	0.000	Diterima
Responsibility	0.234	3.021	0.003	Diterima
Assurance	0.152	2.235	0.028	Diterima
Empaty	0.132	1.399	0.166	Tidak diterima
Tangible	0.342	4.383	0.000	Diterima
Competence	0.214	2.693	0.009	Diterima

Sumber : Data Primer diolah (2013)

Sementara itu, hasil uji parsial dapat dilihat pada Tabel 4.23 yang secara terperinci akan diuraikan sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan yaitu keterhandalan (*reliability*) (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y) ternyata hasil temuannya menunjukkan bahwa *Realibility* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Publik (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $P < 0,05$ ), sehingga  $H_1$  diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya regresi ( $b_1$ ) yaitu 0.344 dan t hitung sebesar 3.990 serta probabilitas sebesar 0.000 ( $p < 0,05$ ).
2. Dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsibility* (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y) ternyata hasil temuannya menunjukkan bahwa *Responsibility* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Publik (Y) pada

tingkat signifikansi 0,05 ( $P < 0,05$ ), sehingga  $H_2$  diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya regresi ( $b_2$ ) yaitu 0.234 dan t hitung sebesar 3.021 serta probabilitas sebesar 0.003 ( $p < 0,05$ ).

3. Dimensi kualitas pelayanan yaitu *Assurance* (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y) ternyata hasil temuannya menunjukkan bahwa Assurance mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Publik (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $P < 0,05$ ), sehingga  $H_3$  diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya regresi ( $b_3$ ) yaitu 0.152 dan t hitung sebesar 2.235 serta probabilitas sebesar 0.028 ( $p < 0,05$ ).
4. Dimensi kualitas pelayanan yaitu *Empaty* (X4) terhadap kepuasan publik (Y). Hasil temuannya menunjukkan bahwa Empaty tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan publik (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $P > 0,05$ ), sehingga  $H_4$  tidak diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya regresi ( $b_4$ ) yaitu 0.132 dan t hitung sebesar 1.399 serta probabilitas sebesar 0.166 ( $p > 0,05$ ).
5. Dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y) ternyata hasil temuannya menunjukkan bahwa Tagible mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Publik (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $P < 0,05$ ), sehingga  $H_5$  diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya regresi ( $b_5$ ) yaitu 0.342 dan t hitung sebesar 4.383 serta probabilitas sebesar 0.000 ( $p < 0,05$ ).
6. Dimensi kualitas pelayanan yaitu *Competence* (X6) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y) ternyata hasil temuannya menunjukkan bahwa Competence mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Publik (Y) pada

tingkat signifikansi 0,05 ( $P < 0,05$ ), sehingga  $H_6$  diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya regresi ( $b_6$ ) yaitu 0.214 dan t hitung sebesar 2.693 serta probabilitas sebesar 0.009 ( $p < 0,05$ ).

**c. Uji Simultan (Uji F)**

Hasil uji secara simultan dengan menggunakan uji F dapat dilihat pada Tabel 4.24 di bawah ini

**Tabel 4.24**  
**Uji Simultan ( Uji F)**

Model	F	Sig.
Konstanta	62.010	0.000

Sumber : data primer (diolah :2013)

Tabel 4.24 di atas menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 62.010 dengan angka probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga hipotesis yang mengatakan terdapat pengaruh yang signifikan Variabel Realibility (X1), Responsibility (X2), Assurance (X3), Empaty (X4), Tangible (X5) dan Competence (X6) secara simultan terhadap Kepuasan Publik (Y) dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang ditampilkan pada tabel 4.14 di atas maka dapat dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1.778 + 0.344X_1 + 0.234X_2 + 0.152X_3 + 0.132X_4 + 0.342X_5 + 0.214X_6 + \epsilon$$



## B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pengaruh variable kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, dan competence* terhadap variabel dependen kepuasan publik. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, dan competence* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan, hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari probabilitas 0,05. Hal tersebut didukung oleh penelitian Ratih (2010) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, yang meliputi: *reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap. Begitu juga dengan temuan Afifuddin (2000) bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik. Namun sebaliknya penelitian Rani Ferlika Pasang (2012) menemukan hasil yang berbeda bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan kurang memuaskan masyarakat. Dengan demikian secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik maka akan berdampak terhadap kepuasan publik, karena publik sebagai responden yang merasakan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, hasil uji parsial (individu) untuk masing-masing variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, dan competence* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dari keenam variabel yang dimasukkan dalam model, hanya variabel *emphaty* yang

tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih besar dari  $\alpha$  0,05 ( $\alpha > 0,05$ ). Sementara itu, variabel *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *competence* berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y), hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari probabilitas 0,05. Dari kelima variabel yang berpengaruh tersebut di atas variabel *tangible* menjadi variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang paling kecil yakni 0,000 serta dengan nilai beta terbesar yakni 0,274 (27%). Selengkapnya interpretasi penelitian adalah sebagai berikut:

Dimensi *reability* (X1), berdasarkan hasil uji regresi diketahui variabel *reability* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) yang berhasil menyimpulkan adanya pengaruh *reability* terhadap kepuasan publik dalam kaitannya dengan pelayanan penerbitan dokumen dan catatan sipil. *Reability*, melibatkan konsistensi dari kinerja dan keterkaitan. Artinya perusahaan dituntut untuk memberikan layanan dengan benar pada saat yang tepat. *Reability* juga dapat diartikan sebagai kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Berdasarkan beberapa defnisi di atas dapat diketahui bahwa *reability* merupakan salah satu unsur utama yang harus diperhatikan jika ingin memberikan kepuasan dengan pelayanan yang maksimal. Hasil penelitian ini diketahui bahwa semakin baik tingkat kemampuan dalam melaksanakan pelayanan akan semakin meingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dimensi *responsiveness* (X2), hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan publik, khususnya

Pelayanan Penerbitan Dokumen dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Sulfiani (2012). *Responsiveness* (ketanggapan) dapat diartikan sebagai kesediaan membantu publik dan memberikan jasa dengan cepat. *Responsiveness* berhubungan dengan kesiapsiagaan atau kesediaan dari karyawan untuk menyediakan layanan. *Responsiveness* melibatkan ketepatan waktu dari layanan, sehingga diharapkan dengan adanya pelayanan yang tanggap dan tepat waktu akan dapat membuat kualitas pelayanan semakin baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan publik dalam kaitan pelayanan penerbitan dokumen dan catatan sipil di Kabupaten Dompu. Ketepatan waktu sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat, hal tersebut dimaksudkan guna semakin memperbaiki kualitas pelayanan dan terutama meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang

Dimensi *assurance* (X3), temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel dimensi *assurance* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan publik, khususnya Pelayanan Penerbitan Dokumen dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 serta beta yang bernilai positif sebesar 0,129. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Sulfiani (2012). *Assurance* bermakna pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan



dan keyakinan. Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan yang baik dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan dalam pelayanan akan membuat masyarakat terlayani dengan maksimal, sehingga hal tersebut akan memberikan kesan serta kepuasan tersendiri bagi masyarakat.

Dimensi *emphaty* (X4), berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *emphaty* (X4) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan publik, khususnya kepuasan Pelayanan Penerbitan Dokumen dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikasni yang lebih besar dari probabilitas 0,05. *Emphaty* berkaitan dengan kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing publik. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah, 2011:40). Dengan demikian, untuk memberikan kepuasan yang merata kepada masyarakat maka sangatlah penting untuk dapat memberikan perhatian yang khusus dan mendalam kepada masing-masing publik secara sama dan merata.

Dimensi *tangible* (X5), berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *tangible* (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan publik, khususnya Pelayanan Penerbitan Dokumen dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu. *Tangible* juga menjadi variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan diantara variabel-variabel lain. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari probabilitas 0,05 yakni sebesar 0,000 serta beta positif yakni sebesar 0,274. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu

oleh Sulfiani (2012). *Tangible* (benda berwujud) dapat bermakna penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi. *Tangible* berarti bukti secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan dan perlengkapan yang disediakan. Pelayanan yang baik dan memuaskan harus dapat memenuhi ekspektasi dan harapan dari masyarakat yang dilayani. Kualitas lebih kepada persepsi dan ekspektasi, sehingga kualitas hanya dapat diukur dari kesesuaian dengan persyaratan yang ada (*conformance to requirements*). Sehingga, jika dimensi *tangible* digunakan sebagai pengukur kepuasan atas suatu pelayanan maka tolak ukur yang digunakan jelas pada *output* yang dihasilkan dari proses pelayanan tersebut.

Dimensi *competence* (kemampuan), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *competence* (X6) berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan publik, khususnya Pelayanan Penerbitan Dokumen dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu. Hal tersebut ditunjukkan oleh signifikansi yang lebih kecil dari probabilitas 0,05 serta beta positif sebesar 0,185. Artinya bahwa semakin baik tingkat *competence* (kemampuan) pegawai dalam suatu organisasi (instansi), maka kualitas pegawai akan meningkat, sehingga pada akhirnya akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasanya. Hasil temuan ini didukung oleh penelitian Dwi Fitriani Santy (2011), dalam penelitiannya menemukan bahwa Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat dari dimensi pelayanan dan kemampuan pegawai.

Konsep pelayanan, dikenal memiliki dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau servis provider menurut Barata (2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan

tertentu kepada publik, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Untuk membantu memberikan pelayanan yang baik maka setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Salah satu faktor penting dalam proses penyediaan layanan yang baik adalah suatu pelayanan harus didukung oleh sumber daya dan personel yang memiliki kualifikasi dan kemampuan dalam bidang yang menjadi tugasnya. Kemampuan (*competence*) berarti kepemilikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan layanan. Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memberikan *public service* yang berkualitas dan memuaskan.

Berdasarkan pemaparan di atas, temuan dalam penelitian ini dapat memberikan implikasi penelitian, baik implikasi teoritis maupun implikasi praktis. Implikasi dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Implikasi secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya literatur dan dapat dipergunakan dalam pengembangan teori khususnya tentang konsep-konsep kualitas pelayanan publik dan kepuasan publik. Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi peneliti berikutnya, terutama penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (publik). Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya terutama variabel kualitas pelayanan, pada dimensi *competence* (kemampuan), sehingga temuan dalam penelitian ini juga mendukung teori



yang dikemukakan oleh Zeithaml *at al.* (1990) dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Implikasi secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Pemerintah daerah Kabupaten Dompu dalam hal merumuskan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dengan adanya perubahan yang lebih baik, maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat untuk tahun-tahun berikutnya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini berusaha menemukan bukti empiris mengenai tingkat kualitas pelayanan sehingga tercapainya kepuasan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu. Pengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dan *competence* terhadap kepuasan publik dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dompu. Sementara berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian yang diberikan responden pada pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil terhadap ke-enam dimensi pelayanan yaitu: *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dan *competence* secara keseluruhannya berkriteria baik. Dalam arti bahwa ke-enam dimensi pelayanan tersebut diterapkan dengan kinerja yang baik oleh seluruh pegawai pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu.
2. Penilaian terhadap kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu dalam penerbitan dokumen kependudukan tergolong tinggi atau puas. Hal ini bermakna bahwa terjadi kesesuaian antara harapan publik dengan kinerja yang actual seluruh pegawai pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu.

3. Secara parsial, hasil penelitian ini berhasil memberikan bukti empiris bahwa variabel *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *competence* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan publik dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dompu. Sementara itu, variabel *emphaty* (X4) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dompu belum bisa memberikan kepuasan yang merata kepada publik, terutama dalam hal memberikan perhatian yang khusus dan mendalam kepada masing-masing publik secara sama dan merata. Sedangkan Secara simultan, hasil penelitian ini berhasil memberikan bukti empiris tentang pengaruh secara bersama-sama (simultan) dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dan *competence* terhadap kepuasan publik dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dompu.
4. Temuan lainnya, bahwa keenam variabel ini, maka variabel *tangible* menjadi variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan publik dalam kaitannya dengan Pelayanan Penerbitan Dokumen kependudukan dan pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai beta terbesar untuk variabel *tangible*. Artinya bahwa bukti secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan dan perlengkapan yang disediakan oleh pegawai Pelayanan Penerbitan Dokumen dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu dapat berdampak besar terhadap tingkat kepuasan publik.



## B. Saran

Berdasarkan uraian pada kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu terus menjaga dan meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan melalui kesempatan untuk melanjutkan jenjang pendidikan khususnya administrasi publik dan untuk mengikuti diklat atau pelatihan dalam menunjang kelancaran kinerja aparatur pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Dompu.
2. Dengan hasil penelitian dimensi *emphaty* (X4) yang tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan publik, khususnya kepuasan Pelayanan Penerbitan Dokumen dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu. Hal tersebut berarti masih rendahnya kesediaan memberikan perhatian terhadap publik. Sehingga perlu mendapat perhatian dari seluruh aparatur Dinas Kependudukan Kabupaten Dompu untuk memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing publik.
3. Pelayanan penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu harus meningkatkan instrumen atau metode peningkatan kualitas manajemen tersebut yang pada akhirnya mewujudkan kualitas pelayanan yang semakin baik. Dengan melakukan perubahan-perubahan yang berpedoman pada standar pelayanan dan aturan Perundang-Undangan.
4. Perlu lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi empati, dengan lebih memberi perhatian khusus dan mendengarkan keluhan yang dirasakan oleh publik. Sehingga kedepannya publik merasakan nyaman mendatangi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil karena kedatangannya mendapat perhatian sehingga publik dapat tersenyum atau kepuasan terhadap tingkat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu.

5. Dengan telah berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, maka Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu harus berkerja keras dalam melakukan pelayanannya, yaitu dengan pelayanan jemput bola atau stelsel aktif yang tujuannya untuk mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat.
6. Hasil penelitian dari variable-variabel yang mempengaruhi kinerja pelayanan ini dapat memberikan masukan bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Publik, dengan lokasi penelitian yang lebih luas.
7. Penelitian ini relatif banyak menggunakan metode penelitian kuantitatif, maka untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan penelitian kualitatif, sehingga hasil temuannya akan lebih mendalam dan komparatif.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Agus Dwiyanto, (2011), *Mengembangkan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, Jakarta :LP3ES.
- Alep Adya Barata ( 2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia.
- Algifari, (1997) : *Analisis regresi, teori, kasus dan solusi*, Edisi pertama, Yogyakarta : BPFE Universitas Gajah Mada
- Assauri (2003) *Costumer Service yang Baik Landasan Pencapaian Costumer Satisfaction dalam Manajemen Usahawan Indonesia No.01/TH.XXXII* Januari Jakarta.
- Barata, Atep, (2004). *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo
- Djasmin Saladin ( 1996) *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Linda Karya.
- Djarwanto & Pangestu, (1998): *Statistik Induktif*, Yogyakarta, BPFE.
- Dwiyanto, dkk. (2005) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono (2012) *Service Management “Mewujudkan Pelayanan Prima”* Jakarta : Andi.
- Gosperst, Vincent ,(1977), *Manajemen Kualitas*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irwan, Prasetya, (2000), *Pengembangan sumber daya manusia,sekolah tinggi ilmu administrasi lembaga administrasi Negara( STIAN-LAN ),* Jakarta.
- Kotler, Philip, (1994), *Marketing Management; Analysis, Planning, Implementation and Control*, 8 th, Englewood, Cliff, NJ. Prantice Hall Inernational, Inc.
- Lewis, Corolw., and struart C. Gilma ( 2005) *The Ethics Chollenge in Public service: A.Problem-Soving Guide*.Market Street, San Fransisco.Jossey-Bass.
- L.Suryanto,FX Sugiarto dan Sugiarti,(2002), *Analisis factor pembentuk presepsi kualitas layanan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan*, Jumlah bisnis strategi,Vol.9/Juli,pp 54-65.



- Moenir, H.A.S.,( 2001), *Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Kelima, Jakarta : T. Bumi Aksara.
- Nurcholis.Hanif (2005) *Teori Dan Praktek Pemerintah Dan Otonomi Daerah* Jakarta.: PT.Grasindo.
- Singarimbun, Masri dan Effendy, Sofyan, (1996). *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Suradinata, Ermayana, (2002), *Manajemen Pemerintahan Dalam Ilmu Pemerintahan*, Jakarta :PT.Vidcodata.
- Tjiptiono,Fanddi. (1998). *Manajemen Jasa*, edisi kedua, cetakan pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi
- \_\_\_\_\_, (2000). *Strategi pemasaran*,Edisi kedua Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_(2002). *Prinsip-prinsip total Quality service (TQS)*, Edisi Kedua.Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjokroamidjojo, Bintaro,( 1985), *Pengantar Administrasi Pembangunan*, LP3ES, Jakarta.
- Tjokroamijoyo, Bintaro,(2002), *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI.
- Zeithanel, V. et al.,(1996) *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Ezpectations* New York. The Press 8 Devision of Macmillan Inc.
- Widarjono, Agus, (2010). *Analisi statistik multivariat terapan*, Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

## **B. Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah**

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun (2006) Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman dan Tatalaksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu.

### C. Jurnal/Artikel

Sugiarto dan Sugiarti, 2002, *Analisis factor pembentuk presepsi kualitas layanan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan*, Jumlah bisnis strategi, Vol.9/Juli th VII.

Rasyid, M Ryaas., *Pembangunan Pemerintahan Indonesia Memasuki Abad 21*, Jurnal Administrasi & Pembangunan, Edisi Khusus, Vol. 1, No. 2, LP3ES, Jakarta, 1997.

Pokok-pokok pemikiran Tentang Pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa, Jurnal Administrasi dan pembangunan Vol.I No.2, LP3ES, Jakarta, 1997.

#### D. Tesis

M. Afifuddin 2000, “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Angkasa Pura I Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang”.

Sofian Zaenal Muttaqin (2003) Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Perizinan pada Kantor KPTSA Kota Tasik Malaya”.

Hasan, 2006, dalam Jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.”

Ratih (2010) “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Penggunaan Jasa Penginapan ( Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.

Dwi Fitriana Santy dkk ( 2011) Kualitas Pelayanan Pembutana Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon.

#### E. GOOGLE

<http://administrasinegarapelayananpublik.blogspot.com/2011/01/administrasi-pelayanan-publik.html>

<http://ardisukma.blogspot.com/2012/12/proposal-penelitian-pengaruh-kualitas.html>

<http://dhelanoke.blogspot.com/2013/05/pengertianpelayanan-publik.html>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/26668/5/Chapter%20I.pdf>

<http://queenovanda.wordpress.com/category/mata-kuliah-metodologi-penelitian>

<http://setkab.go.id>.



## Lampiran 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

**Tabel 2**  
**Kajian Terdahulu**

No.	Judul	Lokasi	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan	Relevansi dengan yang diteliti
1.	Tesis Afifuddin, yang judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.(Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Ahmad Yani Semarang	Penelitian dilakukan pada tahun 2000, bertempat pada PT. (Persero) Angkasa Pura 1 di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang	Pelayanan publik pada PT. Angkasa Pura 1 Semarang belum memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat	Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey	Pelayanan yang dirasakan masyarakat belum sesuai dengan apa yang diharapkan, kepuasan pelayanan sebesar 48%	Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) ada sebesar 0,48 artinya variable yang terjadi pada kepuasan pelayanan sebesar 48%.	Penelitian ini sama mengamati kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan lima dimensi sedangkan penulis menggunakan enam dimensi
2.	Penelitian Rani Ferlika pasang dengan judul "Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Tana Toraja"	Penelitian dilaksanakan tahun 2012 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Tana Toraja	Kepuasan pembuatan akta kelahiran perlu mendapatkan perhatian pemerintah karena banyaknya keluhan masyarakat	Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey eksplanatif sifatnya korelasi sederhana	Dinas Kependudukan dan Catatan sipil belum sepenuhnya memuaskan masyarakat	Penelitian ini dengan menggunakan 5 dimensi tangibles, reliability, assurance, responsiveness, empathy	Penelitian ini menggunakan lima dimensi, sedangkan penulis menggunakan enam dimensi.

3.	Tesis Hasan	Penelitian Dilakukan Pada Tahun 2006, Bertempat Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang	Pelayanan Nasabah pada Bank Syariah, tingkat kepuasan yang paling rendah dilihat dari variabel berwujud (tangible)	Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey	Variabel <i>compliance, assurance, tangibles, reliability, empathy, responsiveness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Tingkat kepuasan minimal sebesar 47% dan tingkat kepuasan maksimal sebesar 89%	Penelitian Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan lima dimensi
4.	Penelitian oleh Ratih yang berjudul “ Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (VILLA) Agrowisata kebun Teh Pagilaran”	Penelitian dilakukan pada tahun 2010 pada Kebun Teh Pagilaran	Tamu yang menginap di villa berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan pada Villa Agrowisata	Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey	Hasil bahwa <i>reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangibles</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu	Besarnya Pengaruh <i>responsiveness</i> sebesar 75%	Penelitian ini menggunakan variabel yang sama tetapi pada penelitian penulis menambahkan <i>competence</i> sebagai variabel penelitian.

5.	<i>Penelitian Oleh Dwi Fitriana Santy Dkk, Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon</i>	Penelitian dilakukan pada tahun 2011 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon	Masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran	Pendekatan analisis data kuantitatif, sampel yang digunakan 44 responden dari masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan	Besarnya pengaruh prosedur pelayanan (X1) <b>10,69%</b> , besarnya pengaruh kemampuan pegawai (X2) <b>37,45%</b> ,	Penelitian ini mengenai pengaruh prosedur dan kemampuan pelayanan terhadap kualitas pelayanan sedangkan penulis meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik
6.	Penelitian oleh Andi Ni'mah Sulfiani yang berjudul "Kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Woja"	Penelitian ini dilakukan pada tahun 2012, di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Woja	Rendahnya kepuasan pembuatan akta kelahiran dan perlu meningkatkan kualitas pelayanan	Pendekatan analisis data kuantitatif, sampel yang digunakan 57 responden dari masyarakat	Pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dapat dikatakan berkualitas	Lima dimensi <i>reability</i> 66.07%, <i>responsiveness</i> 63.50%, <i>assurance</i> 76.06%, <i>emphaty</i> 75.56%, dan <i>tangibles</i> 66.63 %	Penelitian ini menggunakan lima dimensi, sedangkan penulis menggunakan enam dimensi



## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN DOMPU

#### Alternatif Jawaban:

SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
RR = Ragu-Ragu  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Reliability ( Handal)</b>						
1.	Pelayanan selalu memenuhi janji yang ditetapkan?					
2.	Standar operasional prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit?					
3.	Melakukan pelayanan dengan mengedepankan kejujuran ?					
4.	Berupaya meminimalisir kesalahan dalam pelayanan ?					
5.	Loket pelayanan dibuka tepat waktu					

Responsiveness ( Daya Tanggap)		SS	S	RR	TS	STS
1.	Pegawai pelayanan mempunyai keinginan yang tinggi untuk melayani masyarakat					
2.	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat					
3.	Memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani					
4.	Pegawai memperhatikan keluhan masyarakat					

<b>Assurance ( Jaminan)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Pegawai melakukan pelayanan dengan selalu bersikap sopan, ramah dan senyum					
2.	Masyarakat merasa aman menyimpan dokumen kependudukannya					
3.	Perlunya pemahaman pegawai atas tugas dan tanggung jawabnya untuk melayani					
4.	Pelayanan yang dilakukan dengan memberi jaminan data yang benar					

<b>Emphaty ( Empati)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Pegawai memiliki perhatian yang penuh akan kebutuhan masyarakat					
2.	Waktu pelayanan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku					
3.	Pegawai pelayanan mempunyai keinginan untuk mendengarkan dan peduli akan aspirasi masyarakat					
4.	Pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat					
5.	Pegawai menyediakan informasi cukup yang dibutuhkan oleh masyarakat					

<b>Tangible ( Berwujud)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Jenis formulir yang tersedia tidak menyulitkan masyarakat dalam pengisiannya					
2.	Pegawai pelayanan memiliki penampilan yang rapi dan professional					
3.	Ruang tunggu yang bersih, nyaman dan rapi					
4.	Sarana dan prasarana yang memadahi					
5.	Ruang pelayanan yang rapi dan teratur					

<b>Competence ( Kemampuan)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Kemampuan aparatur pelayanan dalam memahami kompleksitas tugas, fungsi serta tanggung jawab untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik					
2.	Kemampuan aparatur pelayanan dalam menganalisis, mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.					
3.	Pegawai mampu dalam memecahkan masalah yang efektif terhadap pelayanan publik.					
4.	Pegawai mampu memberikan informasi tentang produk dan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.					
5.	Pegawai pelayanan menggunakan pengetahuan, ketrampilan dan disiplin ilmu yang dimiliki					
6.	Pegawai perlu mengikuti pelatihan khusus dalam bidang pelayanan					

<b>Kepuasan Publik</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Masyarakat puas dengan dokumen kependudukan dan Catatan sipil yang diterbitkan sesuai dengan data yang sebenarnya;					
2.	Tidak terdapat komplain atas pelayanan yang diterima;					
3.	Masyarakat puas dengan pelayanan yang tepat waktu.					
4.	Masyarakat tidak kapok datang lagi untuk mengurus dokumen kependudukannya					
5.	Masyarakat terkesan senang dengan pelayanan yang diberikan					



### Lampiran 3. Tabulasi Data

#### Variabel Reliability (X1)

NO	Reliability (X1)					Total X1	Mean X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		
1	5	4	5	5	5	24	4,8
2	5	5	4	4	5	23	4,6
3	4	5	4	5	4	22	4,4
4	4	4	5	5	4	22	4,4
5	5	4	5	4	5	23	4,6
6	4	4	4	4	5	21	4,2
7	3	4	3	4	4	18	3,6
8	5	4	5	5	5	24	4,8
9	4	4	4	4	4	20	4
10	3	3	3	2	4	15	3
11	2	3	3	2	3	13	2,6
12	4	4	4	4	3	19	3,8
13	2	2	4	2	3	13	2,6
14	4	4	3	4	4	19	3,8
15	4	4	4	4	4	20	4
16	4	5	5	3	3	20	4
17	3	5	5	3	5	21	4,2
18	2	4	1	3	4	14	2,8
19	4	5	5	4	5	23	4,6
20	2	4	1	3	4	14	2,8
21	3	4	3	4	4	18	3,6
22	3	2	5	4	3	17	3,4
23	5	4	3	5	4	21	4,2
24	3	4	3	3	4	17	3,4
25	3	3	3	2	4	15	3
26	3	4	3	2	4	16	3,2
27	4	3	4	4	3	18	3,6
28	4	3	4	2	1	14	2,8
29	5	3	4	4	3	19	3,8
30	4	4	4	5	5	22	4,4
31	4	4	5	4	5	22	4,4
32	3	4	3	4	4	18	3,6
33	4	4	4	4	4	20	4
34	2	4	3	3	3	15	3

35	4	4	4	4	4	20	4
36	5	5	4	3	4	21	4,2
37	4	4	4	4	4	20	4
38	3	4	3	4	3	17	3,4
39	3	2	3	3	4	15	3
40	3	4	3	4	4	18	3,6
41	3	3	4	4	5	19	3,8
42	3	4	3	4	4	18	3,6
43	4	4	4	4	4	20	4
44	2	4	3	3	3	15	3
45	5	5	5	4	4	23	4,6
46	3	5	4	4	3	19	3,8
47	4	4	4	4	4	20	4
48	3	4	5	3	4	19	3,8
49	5	5	4	4	4	22	4,4
50	3	3	3	3	3	15	3
51	3	4	2	3	4	16	3,2
52	3	4	2	3	4	16	3,2
53	3	4	4	4	4	19	3,8
54	2	3	3	4	4	16	3,2
55	3	3	3	3	5	17	3,4
56	5	4	5	4	4	22	4,4
57	2	4	3	3	4	16	3,2
58	2	4	3	4	4	17	3,4
59	4	5	5	4	5	23	4,6
60	3	4	4	5	3	19	3,8
61	2	4	2	4	4	16	3,2
62	4	4	4	4	5	21	4,2
63	4	4	5	4	5	22	4,4
64	4	4	4	4	4	20	4
65	3	4	4	3	4	18	3,6
66	4	4	1	3	4	16	3,2
67	3	4	3	4	4	18	3,6
68	2	4	3	3	2	14	2,8
69	5	5	4	4	4	22	4,4
70	2	2	3	3	4	14	2,8
71	3	4	1	3	4	15	3
72	3	4	4	3	4	18	3,6

73	4	4	4	4	4	20	4
74	5	4	2	4	4	19	3,8
75	3	4	4	5	5	21	4,2
76	4	5	4	5	5	23	4,6
77	5	4	5	4	5	23	4,6
78	4	4	4	4	4	20	4
79	5	5	4	3	4	21	4,2
80	5	4	4	5	4	22	4,4
81	4	4	4	4	4	20	4
82	3	4	3	4	4	18	3,6
83	4	4	4	4	4	20	4
84	4	4	4	4	4	20	4
85	5	5	4	3	4	21	4,2
86	5	4	4	4	4	21	4,2
87	5	4	4	4	4	21	4,2
TX	314	344	318	323	347	1646	329,2
RX	3,609	3,954	3,655	3,713	3,989	18,919	3,784

#### Variabel Responsiveness (X2)

NO	Responsiveness (X2)				Total X2	Mean X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		
1	4	4	5	5	18	4,5
2	4	5	4	5	18	4,5
3	5	4	5	4	18	4,5
4	5	4	5	5	19	4,75
5	5	5	5	5	20	5
6	5	4	5	5	19	4,75
7	3	4	4	4	15	3,75
8	1	2	3	3	9	2,25
9	4	4	4	4	16	4
10	3	1	4	4	12	3
11	2	3	3	2	10	2,5
12	2	3	3	3	11	2,75
13	2	3	3	3	11	2,75
14	2	3	3	3	11	2,75
15	4	4	4	4	16	4
16	5	4	3	2	14	3,5
17	4	5	5	5	19	4,75

18	3	3	2	3	11	2,75
19	2	4	4	4	14	3,5
20	3	2	4	3	12	3
21	2	3	3	3	11	2,75
22	3	2	3	3	11	2,75
23	5	5	4	4	18	4,5
24	3	2	3	3	11	2,75
25	3	2	2	3	10	2,5
26	2	3	3	3	11	2,75
27	2	3	3	3	11	2,75
28	4	3	3	4	14	3,5
29	5	4	4	3	16	4
30	4	3	5	3	15	3,75
31	2	3	2	3	10	2,5
32	2	3	3	3	11	2,75
33	4	4	4	3	15	3,75
34	5	4	5	5	19	4,75
35	2	3	3	2	10	2,5
36	3	3	4	4	14	3,5
37	4	4	4	5	17	4,25
38	2	2	3	3	10	2,5
39	4	2	3	3	12	3
40	2	3	3	3	11	2,75
41	3	3	4	5	15	3,75
42	5	4	4	5	18	4,5
43	4	4	4	4	16	4
44	3	3	3	3	12	3
45	4	4	5	5	18	4,5
46	5	5	4	4	18	4,5
47	4	4	4	4	16	4
48	2	3	3	2	10	2,5
49	5	5	5	5	20	5
50	4	2	2	4	12	3
51	2	3	3	3	11	2,75
52	3	2	3	3	11	2,75
53	2	3	3	3	11	2,75
54	3	2	3	3	11	2,75
55	4	4	4	4	16	4



56	5	5	5	5	20	5
57	3	3	3	3	12	3
58	3	3	3	3	12	3
59	2	5	5	5	17	4,25
60	4	4	3	2	13	3,25
61	2	2	4	2	10	2,5
62	5	5	4	4	18	4,5
63	5	5	4	4	18	4,5
64	4	3	4	3	14	3,5
65	2	3	3	2	10	2,5
66	2	3	3	2	10	2,5
67	3	3	4	4	14	3,5
68	3	3	4	3	13	3,25
69	4	4	5	5	18	4,5
70	3	3	2	2	10	2,5
71	2	3	3	2	10	2,5
72	2	3	3	2	10	2,5
73	4	4	4	4	16	4
74	3	5	4	3	15	3,75
75	3	4	2	3	12	3
76	4	5	5	4	18	4,5
77	4	5	5	5	19	4,75
78	2	3	3	2	10	2,5
79	2	3	3	2	10	2,5
<b>80</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>4,75</b>
81	4	4	4	4	16	4
82	3	3	3	2	11	2,75
83	4	4	4	4	16	4
84	4	4	4	4	16	4
85	5	4	5	4	18	4,5
86	4	4	4	5	17	4,25
87	5	4	4	4	17	4,25
TX	294	303	320	307	1224	306
RX	3,38	3,48	3,68	3,53	14,07	3,52

## Variabel Assurance (X3)

NO	Assurance (X3)				Total X3	Mean X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4		
1	4	5	5	5	19	4,75
2	5	4	5	4	18	4,5
3	5	5	4	4	18	4,5
4	4	4	5	5	18	4,5
5	4	5	4	5	18	4,5
6	4	4	4	4	16	4
7	3	3	3	3	12	3
8	4	4	5	5	18	4,5
9	5	5	4	4	18	4,5
10	3	4	4	4	15	3,75
11	3	3	4	4	14	3,5
12	3	3	5	4	15	3,75
13	2	3	5	4	14	3,5
14	5	4	4	5	18	4,5
15	4	4	4	4	16	4
16	3	3	3	3	12	3
17	2	5	5	4	16	4
18	5	4	5	4	18	4,5
19	4	5	5	5	19	4,75
20	3	3	4	4	14	3,5
21	2	3	5	4	14	3,5
22	3	3	5	5	16	4
23	5	3	4	4	16	4
24	3	3	5	4	15	3,75
25	2	3	5	3	13	3,25
26	2	3	5	4	14	3,5
27	2	3	5	4	14	3,5
28	4	4	5	4	17	4,25
29	5	4	3	4	16	4
30	5	3	4	4	16	4
31	5	5	4	4	18	4,5
32	5	4	5	4	18	4,5
33	5	4	4	4	17	4,25
34	5	4	5	5	19	4,75
35	3	3	4	4	14	3,5

36	3	3	4	4	14	3,5
37	4	2	5	4	15	3,75
38	4	3	5	4	16	4
39	2	3	5	4	14	3,5
40	3	2	3	3	11	2,75
41	2	3	3	3	11	2,75
42	3	2	3	3	11	2,75
43	4	4	4	4	16	4
44	5	5	5	5	20	5
45	5	3	3	4	15	3,75
46	3	3	3	3	12	3
47	4	4	4	4	16	4
48	3	3	4	4	14	3,5
49	2	5	3	5	15	3,75
50	4	4	4	4	16	4
51	3	3	3	3	12	3
52	4	4	5	5	18	4,5
53	4	3	5	4	16	4
54	2	3	5	4	14	3,5
55	4	4	5	5	18	4,5
56	5	5	5	5	20	5
57	2	3	3	3	11	2,75
58	3	2	3	3	11	2,75
59	5	5	4	4	18	4,5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	4	4	4	4	16	4
63	5	5	4	4	18	4,5
64	4	3	4	4	15	3,75
65	3	3	4	4	14	3,5
66	3	3	4	4	14	3,5
67	3	4	5	4	16	4
68	3	4	5	4	16	4
69	5	5	3	4	17	4,25
70	4	2	2	4	12	3
71	2	3	3	3	11	2,75
72	3	2	3	3	11	2,75
73	2	3	3	3	11	2,75

74	3	2	3	3	11	2,75
75	4	4	4	4	16	4
76	5	4	4	4	17	4,25
77	5	4	4	4	17	4,25
78	3	3	4	4	14	3,5
79	3	3	4	4	14	3,5
80	2	3	3	2	10	2,5
81	5	4	5	5	19	4,75
82	4	4	4	4	16	4
83	3	3	3	2	11	2,75
84	4	4	4	4	16	4
85	5	3	4	5	17	4,25
86	4	4	4	4	16	4
87	5	4	5	5	19	4,75
TX	318	311	358	346	1333	333,25
RX	3,66	3,57	4,11	3,98	15,32	3,83

#### Variabel Emphaty (X4)

NO	Emphaty (X4)					Total X4	Mean X4
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5		
1	4	4	4	5	4	21	4,2
2	5	4	5	4	5	23	4,6
3	5	5	4	4	5	23	4,6
4	5	5	4	4	4	22	4,4
5	4	4	5	5	4	22	4,4
6	5	5	5	5	5	25	5
7	3	3	3	2	4	15	3
8	2	3	3	2	3	13	2,6
9	4	4	4	4	3	19	3,8
10	2	2	4	2	3	13	2,6
11	3	4	2	3	4	16	3,2
12	3	3	3	2	4	15	3
13	3	3	3	2	4	15	3
14	3	3	3	2	4	15	3
15	4	4	4	4	4	20	4
16	5	3	3	1	2	14	2,8
17	4	5	3	2	5	19	3,8
18	3	4	2	2	3	14	2,8



19	4	2	3	4	4	17	3,4
20	3	4	3	2	4	16	3,2
21	3	4	3	2	4	16	3,2
22	2	4	3	2	4	15	3
23	4	3	4	4	4	19	3,8
24	3	3	4	3	5	18	3,6
25	2	4	3	2	4	15	3
26	3	3	3	2	4	15	3
27	3	4	3	2	4	16	3,2
28	4	3	4	4	3	18	3,6
29	4	3	4	2	1	14	2,8
30	5	3	4	4	3	19	3,8
31	4	4	4	5	5	22	4,4
32	3	4	3	2	4	16	3,2
33	5	5	4	4	5	23	4,6
34	4	4	5	4	5	22	4,4
35	3	4	2	3	4	16	3,2
36	3	3	4	4	4	18	3,6
37	4	4	2	5	4	19	3,8
38	3	4	3	2	3	15	3
39	2	4	3	3	3	15	3
40	3	4	3	2	4	16	3,2
41	5	5	4	4	5	23	4,6
42	4	5	5	4	4	22	4,4
43	4	4	4	4	4	20	4
44	3	2	3	3	3	14	2,8
45	3	5	5	5	5	23	4,6
46	4	4	3	4	5	20	4
47	4	4	4	4	4	20	4
48	3	4	2	3	4	16	3,2
49	5	5	5	4	5	24	4,8
50	1	4	3	3	4	15	3
51	3	3	3	2	3	14	2,8
52	3	4	3	2	3	15	3
53	3	4	3	2	4	16	3,2
54	3	4	2	3	3	15	3
55	5	2	5	1	4	17	3,4
56	5	4	5	5	5	24	4,8

57	3	1	3	3	4	14	2,8
58	3	2	3	3	4	15	3
59	5	4	5	4	4	22	4,4
60	3	3	3	4	4	17	3,4
61	4	2	4	4	4	18	3,6
62	4	4	5	4	4	21	4,2
63	4	4	5	5	4	22	4,4
64	4	4	4	4	4	20	4
65	3	4	2	3	4	16	3,2
66	4	3	2	3	4	16	3,2
67	3	3	4	3	4	17	3,4
68	3	3	3	3	4	16	3,2
69	5	5	4	4	4	22	4,4
70	3	3	3	3	3	15	3
71	3	4	2	3	4	16	3,2
72	3	4	2	3	4	16	3,2
73	4	4	4	3	1	16	3,2
74	3	4	4	3	4	18	3,6
75	3	3	5	2	4	17	3,4
76	4	4	4	5	5	22	4,4
77	4	4	4	4	4	20	4
78	2	4	2	3	4	15	3
79	3	4	2	3	4	16	3,2
80	4	5	4	5	4	22	4,4
81	4	4	4	4	4	20	4
82	3	4	4	4	4	19	3,8
83	4	4	4	4	4	20	4
84	4	4	4	4	4	20	4
85	4	5	5	4	4	22	4,4
86	5	4	3	4	4	20	4
87	4	4	5	4	4	21	4,2
TX	311	325	309	287	341	1573	314,6
RX	3,57	3,73	3,55	3,29	3,92	18,08	3,62

## Variabel Tangible (X5)

NO	Tangible (X5)					Total X5	Mean X5
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5		
1	5	5	5	4	5	24	4,8
2	5	4	5	4	5	23	4,6
3	4	3	3	4	2	16	3,2
4	4	4	4	4	5	21	4,2
5	5	5	4	4	4	22	4,4
6	5	5	5	5	5	25	5
7	4	4	3	4	2	17	3,4
8	4	3	2	4	2	15	3
9	4	4	4	4	4	20	4
10	4	4	2	4	2	16	3,2
11	4	3	3	2	3	15	3
12	4	4	3	2	2	15	3
13	4	4	3	2	2	15	3
14	4	4	3	2	2	15	3
15	4	4	4	4	4	20	4
16	1	3	4	4	2	14	2,8
17	3	4	3	1	4	15	3
18	4	3	3	2	1	13	2,6
19	5	4	2	2	2	15	3
20	3	3	3	2	2	13	2,6
21	4	4	3	2	2	15	3
22	4	3	4	5	2	18	3,6
23	4	4	5	5	5	23	4,6
24	4	3	5	4	4	20	4
25	4	3	2	1	4	14	2,8
26	4	4	3	2	2	15	3
27	4	4	3	2	2	15	3
28	2	5	5	5	5	22	4,4
29	5	4	5	3	2	19	3,8
30	3	4	4	4	5	20	4
31	4	3	2	1	2	12	2,4
32	4	4	3	2	2	15	3
33	2	5	2	2	4	15	3
34	2	4	2	2	2	12	2,4
35	3	4	2	3	3	15	3

36	3	4	4	3	3	17	3,4
37	4	4	2	4	2	16	3,2
38	4	3	3	2	1	13	2,6
39	3	2	3	2	3	13	2,6
40	4	4	3	1	2	14	2,8
41	3	3	3	4	5	18	3,6
42	4	5	4	3	5	21	4,2
43	4	5	4	5	4	22	4,4
44	3	4	3	3	3	16	3,2
45	5	4	3	3	2	17	3,4
46	5	4	4	5	5	23	4,6
47	4	4	4	4	4	20	4
48	4	3	3	2	4	16	3,2
49	5	5	5	5	5	25	5
50	5	4	3	4	3	19	3,8
51	4	4	3	2	2	15	3
52	4	3	2	1	2	12	2,4
53	4	4	3	2	2	15	3
54	4	3	3	1	2	13	2,6
55	5	5	3	4	3	20	4
56	5	5	4	4	5	23	4,6
57	4	4	4	3	3	18	3,6
58	4	4	3	3	3	17	3,4
59	4	5	4	3	4	20	4
60	5	5	3	4	3	20	4
61	4	4	4	4	4	20	4
62	4	5	4	4	4	21	4,2
63	4	4	4	5	4	21	4,2
64	4	4	4	4	3	19	3,8
65	4	3	3	2	4	16	3,2
66	4	3	3	2	3	15	3
67	4	4	4	3	3	18	3,6
68	4	4	3	3	2	16	3,2
69	5	5	4	4	4	22	4,4
70	4	4	2	4	4	18	3,6
71	4	3	3	2	3	15	3
72	4	3	3	2	3	15	3
73	2	4	4	4	2	16	3,2



74	4	4	3	3	4	18	3,6
75	5	5	3	5	4	22	4,4
76	5	5	4	3	4	21	4,2
77	5	5	5	4	4	23	4,6
78	4	3	3	2	3	15	3
79	4	3	3	2	3	15	3
80	5	4	5	4	5	23	4,6
81	4	4	4	4	4	20	4
82	4	4	4	4	4	20	4
83	4	4	4	4	4	20	4
84	4	4	4	4	4	20	4
85	4	5	4	4	3	20	4
86	4	5	4	4	4	21	4,2
87	4	4	3	4	4	19	3,8
TX	347	344	299	278	283	1551	310,2
RX	3,99	3,95	3,44	3,19	3,25	17,82	3,56

#### Variabel Competence (X6)

NO	Competence (X6)						Total X6	Mean X6
	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	X6.6		
1	5	4	5	4	4	4	26	4,3
2	5	5	4	4	5	4	27	4,5
3	5	5	4	4	5	4	27	4,5
4	4	4	5	5	4	5	27	4,5
5	4	4	4	5	5	4	26	4,3
6	5	5	5	5	5	5	30	5
7	4	3	3	4	3	5	22	3,6
8	3	3	2	3	2	2	15	2,5
9	4	4	4	4	4	4	24	4
10	2	4	4	4	4	2	20	3,3
11	3	3	2	2	3	2	15	2,5
12	3	3	3	4	3	3	19	3,1
13	3	3	3	4	2	3	18	3
14	3	2	3	2	3	3	16	2,6
15	4	4	4	4	4	4	24	4
16	5	4	3	3	2	3	20	3,3
17	4	5	4	5	5	4	27	4,5
18	3	2	1	4	3	1	14	2,3

19	4	3	4	2	2	4	19	3,1
20	2	5	3	4	1	3	18	3
21	3	3	3	4	3	3	19	3,1
22	3	3	3	4	2	3	18	3
23	4	5	4	4	5	4	26	4,3
24	5	4	4	3	4	4	24	4
25	3	3	2	3	2	2	15	2,5
26	3	3	2	3	2	2	15	2,5
27	3	3	3	4	3	3	19	3,1
28	4	3	4	4	3	4	22	3,6
29	3	3	4	5	3	4	22	3,6
30	5	4	3	4	3	3	22	3,6
31	4	4	4	5	5	4	26	4,3
32	3	3	3	4	3	3	19	3,1
33	4	4	3	4	4	3	22	3,6
34	2	4	2	4	2	2	16	2,6
35	3	3	2	4	3	3	18	3
36	3	3	3	3	3	3	18	3
37	2	4	5	4	4	5	24	4
38	3	3	2	1	3	2	14	2,3
39	3	3	2	4	3	2	17	2,8
40	3	3	3	1	3	3	16	2,6
41	3	3	3	4	4	3	20	3,3
42	5	4	5	4	5	5	28	4,6
43	4	4	4	4	4	4	24	4
44	4	3	3	3	3	3	19	3,1
45	2	3	3	4	4	3	19	3,1
46	3	3	3	4	5	3	21	3,5
47	4	4	4	4	4	4	24	4
48	4	3	2	4	3	4	20	3,3
49	5	3	5	5	5	5	28	4,6
50	4	4	4	4	4	4	24	4
51	3	3	3	4	3	3	19	3,1
52	2	2	1	2	2	2	11	1,8
53	2	3	5	3	2	5	20	3,3
54	3	3	2	3	2	2	15	2,5
55	3	3	4	4	4	4	22	3,6
56	5	5	5	5	5	5	30	5

57	4	3	3	3	3	3	19	3,1
58	3	3	3	3	3	3	18	3
59	4	4	4	4	4	4	24	4
60	4	5	4	3	5	4	25	4,1
61	4	4	4	4	4	4	24	4
62	4	4	4	4	5	4	25	4,1
63	4	4	4	5	5	4	26	4,3
64	4	3	4	4	4	4	23	3,8
65	3	3	2	4	3	2	17	2,8
66	3	3	2	4	3	2	17	2,8
67	3	3	3	3	4	3	19	3,1
68	4	3	3	3	4	3	20	3,3
69	5	3	3	3	4	3	21	3,5
70	3	3	4	4	4	4	22	3,6
71	3	3	2	3	4	2	17	2,8
72	3	3	2	4	3	2	17	2,8
73	4	2	5	5	4	5	25	4,1
74	4	3	4	4	3	4	22	3,6
75	3	4	3	3	4	3	20	3,3
76	4	4	4	5	4	4	25	4,1
77	4	4	5	5	4	5	27	4,5
78	3	3	2	4	3	2	17	2,8
79	3	3	2	4	3	2	17	2,8
80	3	3	2	3	2	2	15	2,5
81	4	4	4	4	4	4	24	4
82	4	3	3	3	4	3	20	3,3
83	4	4	4	4	4	4	24	4
84	4	4	4	4	4	4	24	4
85	5	4	3	4	5	4	25	4,1
86	4	4	5	3	4	5	25	4,1
87	5	4	4	4	4	4	25	4,1
TX	313	303	292	326	309	296	1839	306,5
RX	3,59	3,48	3,35	3,74	3,55	3,40	21,13	3,52

## Variabel Kepuasan Publik (Y)

NO	Kepuasan Publik (Y)					Total Y	Mean Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
1	5	5	4	4	4	22	4,4
2	5	4	5	4	5	23	4,6
3	5	5	4	4	5	23	4,6
4	4	4	4	5	4	21	4,2
5	4	5	5	5	4	23	4,6
6	5	5	5	5	5	25	5
7	3	2	3	3	2	13	2,6
8	3	1	3	3	2	12	2,4
9	4	4	4	4	4	20	4
10	4	1	3	4	3	15	3
11	4	3	2	3	2	14	2,8
12	3	2	2	3	2	12	2,4
13	3	2	2	3	2	12	2,4
14	3	2	2	4	2	13	2,6
15	4	4	4	4	4	20	4
16	3	2	2	1	4	12	2,4
17	4	4	4	5	5	22	4,4
18	4	2	3	3	2	14	2,8
19	5	2	2	4	4	17	3,4
20	3	2	3	2	3	13	2,6
21	3	2	2	3	2	12	2,4
22	4	1	2	4	1	12	2,4
23	4	4	5	4	4	21	4,2
24	5	5	4	3	4	21	4,2
25	3	2	2	2	3	12	2,4
26	3	2	2	3	2	12	2,4
27	3	2	2	3	2	12	2,4
28	3	3	3	2	3	14	2,8
29	5	3	4	4	5	21	4,2
30	5	3	4	4	5	21	4,2
31	5	4	4	5	4	22	4,4
32	3	2	2	3	2	12	2,4
33	4	4	4	4	4	20	4
34	4	2	2	4	3	15	3
35	4	3	2	3	2	14	2,8



36	4	3	3	3	3	16	3,2
37	4	2	4	2	5	17	3,4
38	3	1	2	3	3	12	2,4
39	3	1	2	3	2	11	2,2
40	4	2	2	4	2	14	2,8
41	3	4	4	5	5	21	4,2
42	4	5	4	3	4	20	4
43	5	4	5	4	5	23	4,6
44	3	2	2	2	2	11	2,2
45	3	2	4	4	5	18	3,6
46	5	4	4	4	5	22	4,4
47	4	4	4	4	4	20	4
48	4	3	2	4	2	15	3
49	5	5	4	5	5	24	4,8
50	4	4	3	4	3	18	3,6
51	3	2	2	3	2	12	2,4
52	2	1	2	3	3	11	2,2
53	4	4	3	2	2	15	3
54	2	1	2	2	3	10	2
55	5	5	2	4	3	19	3,8
56	5	5	5	5	5	25	5
57	2	1	2	2	2	9	1,8
58	3	2	2	2	3	12	2,4
59	4	4	4	4	4	20	4
60	5	4	5	4	4	22	4,4
61	2	2	2	4	3	13	2,6
62	5	5	4	4	4	22	4,4
63	4	4	5	5	4	22	4,4
64	3	4	3	4	3	17	3,4
65	4	3	2	3	2	14	2,8
66	4	3	2	3	2	14	2,8
67	3	2	2	3	2	12	2,4
68	3	2	2	2	3	12	2,4
69	4	5	5	5	5	24	4,8
70	4	2	2	2	2	12	2,4
71	4	3	2	3	2	14	2,8
72	4	3	2	3	2	14	2,8
73	3	3	2	2	4	14	2,8

74	4	3	4	3	3	17	3,4
75	1	1	1	3	1	7	1,4
76	4	2	4	4	2	16	3,2
77	5	2	5	5	5	22	4,4
78	4	3	2	3	2	14	2,8
79	4	3	2	3	2	14	2,8
80	3	1	2	3	3	12	2,4
81	4	4	4	4	4	20	4
82	4	2	2	2	2	12	2,4
83	4	4	4	4	4	20	4
84	4	4	4	4	4	20	4
85	5	4	5	4	5	23	4,6
86	4	4	4	4	4	20	4
87	4	4	4	4	5	21	4,2
TX	330	260	270	302	284	1446	289,2
RX	3,79	2,98	3,10	3,47	3,26	16,62	3,32

## Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

### Correlations

#### Reliability (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Mean.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.413**	.521**	.445**	.282**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.008	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X1.2	Pearson Correlation	.413**	1	.204	.311**	.289**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000		.058	.003	.007	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X1.3	Pearson Correlation	.521**	.204	1	.367**	.214*	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.058		.000	.047	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X1.4	Pearson Correlation	.445**	.311**	.367**	1	.383**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X1.5	Pearson Correlation	.282**	.289**	.214*	.383**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.008	.007	.047	.000		.000
	N	87	87	87	87	87	87
Mean.X1	Pearson Correlation	.806**	.604**	.719**	.713**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability

#### Reliability (X1)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	6

**Correlations**  
**Responsiveness (X2)**
**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Mean.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.608**	.615**	.628**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87
X2.2	Pearson Correlation	.608**	1	.620**	.569**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87
X2.3	Pearson Correlation	.615**	.620**	1	.734**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87
X2.4	Pearson Correlation	.628**	.569**	.734**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	87	87	87	87	87
Mean.X2	Pearson Correlation	.855**	.817**	.862**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability****Responsiveness (X2)****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	5



## Correlations

### Assurance (X3)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Mean.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.505**	.134	.475**	.754**
	Sig. (2-tailed)		.000	.215	.000	.000
	N	87	87	87	87	87
X3.2	Pearson Correlation	.505**	1	.321**	.542**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	87	87	87	87	87
X3.3	Pearson Correlation	.134	.321**	1	.608**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.215	.002		.000	.000
	N	87	87	87	87	87
X3.4	Pearson Correlation	.475**	.542**	.608**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	87	87	87	87	87
Mean.X3	Pearson Correlation	.754**	.790**	.637**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	5

## Correlations

### Empaty (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Mean.X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.289**	.539**	.503**	.211	.738**
	Sig. (2-tailed)		.007	.000	.000	.050	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X4.2	Pearson Correlation	.289**	1	.190	.374**	.340**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.007		.078	.000	.001	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X4.3	Pearson Correlation	.539**	.190	1	.482**	.229*	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.078		.000	.033	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X4.4	Pearson Correlation	.503**	.374**	.482**	1	.416**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X4.5	Pearson Correlation	.211	.340**	.229*	.416**	1	.596**
	Sig. (2-tailed)	.050	.001	.033	.000		.000
	N	87	87	87	87	87	87
Mean.X4	Pearson Correlation	.738**	.609**	.717**	.819**	.596**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

### Empaty (X4)

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	6

## Correlations

### Tangible (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Mean.X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.295**	.219*	.185	.178	.471**
	Sig. (2-tailed)		.006	.042	.087	.099	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X5.2	Pearson Correlation	.295**	1	.394**	.475**	.421**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X5.3	Pearson Correlation	.219*	.394**	1	.591**	.572**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.042	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X5.4	Pearson Correlation	.185	.475**	.591**	1	.533**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.087	.000	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
X5.5	Pearson Correlation	.178	.421**	.572**	.533**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.099	.000	.000	.000		.000
	N	87	87	87	87	87	87
Mean.X5	Pearson Correlation	.471**	.685**	.784**	.817**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Reliability

### Tangible (X5)

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	6

## Correlations

### Competence (X6)

		Correlations						
		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	X6.6	Mean.X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.472**	.498**	.266*	.558**	.550**	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.013	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
X6.2	Pearson Correlation	.472**	1	.537**	.373**	.521**	.473**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
X6.3	Pearson Correlation	.498**	.537**	1	.450**	.589**	.908**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
X6.4	Pearson Correlation	.266*	.373**	.450**	1	.444**	.450**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
X6.5	Pearson Correlation	.558**	.521**	.589**	.444**	1	.556**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
X6.6	Pearson Correlation	.550**	.473**	.908**	.450**	.556**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
Mean.X6	Pearson Correlation	.718**	.708**	.878**	.638**	.799**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

### Competence (X6)

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	7

## Correlations

### Kepuasan Publik (Y)

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Mean.Y
Y1 Pearson Correlation	1	.674**	.623**	.523**	.542**	.785**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	87	87	87	87	87	87
Y2 Pearson Correlation	.674**	1	.700**	.559**	.620**	.860**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	87	87	87	87	87	87
Y3 Pearson Correlation	.623**	.700**	1	.649**	.813**	.912**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	87	87	87	87	87	87
Y4 Pearson Correlation	.523**	.559**	.649**	1	.535**	.765**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	87	87	87	87	87	87
Y5 Pearson Correlation	.542**	.620**	.813**	.535**	1	.853**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	87	87	87	87	87	87
Mean.Y Pearson Correlation	.785**	.860**	.912**	.765**	.853**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	87	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability

### Kepuasan Publik (Y)

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	6



## Lampiran 5. Distribusi Frekuensi dan Analisis Deskriptif

### Frequencies Reliability (X1)

#### Frequency Table

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	13.8	13.8	13.8
	3.00	28	32.2	32.2	46.0
	4.00	29	33.3	33.3	79.3
	5.00	18	20.7	20.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.6	4.6	4.6
	3.00	10	11.5	11.5	16.1
	4.00	59	67.8	67.8	83.9
	5.00	14	16.1	16.1	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	4.6	4.6	4.6
	2.00	4	4.6	4.6	9.2
	3.00	25	28.7	28.7	37.9
	4.00	39	44.8	44.8	82.8
	5.00	15	17.2	17.2	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	6.9	6.9	6.9
	3.00	23	26.4	26.4	33.3
	4.00	48	55.2	55.2	88.5
	5.00	10	11.5	11.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	1	1.1	1.1	2.3
	3.00	13	14.9	14.9	17.2
	4.00	55	63.2	63.2	80.5
	5.00	17	19.5	19.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**Mean.X1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.60	2	2.3	2.3	2.3
	2.80	5	5.7	5.7	8.0
	3.00	7	8.0	8.0	16.1
	3.20	7	8.0	8.0	24.1
	3.40	5	5.7	5.7	29.9
	3.60	10	11.5	11.5	41.4
	3.80	9	10.3	10.3	51.7
	4.00	14	16.1	16.1	67.8
	4.20	10	11.5	11.5	79.3
	4.40	9	10.3	10.3	89.7
	4.60	7	8.0	8.0	97.7
	4.80	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**Descriptives****Reliability (X1)****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	87	2.00	5.00	3.6092	.96877
X1.2	87	2.00	5.00	3.9540	.68042
X1.3	87	1.00	5.00	3.6552	.97441
X1.4	87	2.00	5.00	3.7126	.76109
X1.5	87	1.00	5.00	3.9885	.70701
Mean.X1	87	2.60	4.80	3.7839	.56996
Valid N (listwise)	87				

## Frequencies Responsiveness (X2)

### Frequency Table

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	24	27.6	27.6	28.7
	3.00	20	23.0	23.0	51.7
	4.00	25	28.7	28.7	80.5
	5.00	17	19.5	19.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	11	12.6	12.6	13.8
	3.00	33	37.9	37.9	51.7
	4.00	29	33.3	33.3	85.1
	5.00	13	14.9	14.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	6.9	6.9	6.9
	3.00	33	37.9	37.9	44.8
	4.00	31	35.6	35.6	80.5
	5.00	17	19.5	19.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	14	16.1	16.1	16.1
	3.00	31	35.6	35.6	51.7
	4.00	24	27.6	27.6	79.3
	5.00	18	20.7	20.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

## Mean.X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.25	1	1.1	1.1	1.1
	2.50	14	16.1	16.1	17.2
	2.75	16	18.4	18.4	35.6
	3.00	8	9.2	9.2	44.8
	3.25	2	2.3	2.3	47.1
	3.50	6	6.9	6.9	54.0
	3.75	5	5.7	5.7	59.8
	4.00	10	11.5	11.5	71.3
	4.25	4	4.6	4.6	75.9
	4.50	12	13.8	13.8	89.7
	4.75	6	6.9	6.9	96.6
	5.00	3	3.4	3.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

## Descriptives

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	87	1.00	5.00	3.3793	1.12313
X2.2	87	1.00	5.00	3.4828	.93836
X2.3	87	2.00	5.00	3.6782	.86930
X2.4	87	2.00	5.00	3.5287	.99813
Mean.X2	87	2.25	5.00	3.5172	.83422
Valid N (listwise)	87				



## Frequencies

### Assurance (X3)

#### Frequency Table

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	14	16.1	16.1	16.1
	3.00	25	28.7	28.7	44.8
	4.00	25	28.7	28.7	73.6
	5.00	23	26.4	26.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	8.0	8.0	8.0
	3.00	36	41.4	41.4	49.4
	4.00	31	35.6	35.6	85.1
	5.00	13	14.9	14.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	19	21.8	21.8	23.0
	4.00	36	41.4	41.4	64.4
	5.00	31	35.6	35.6	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.3	2.3	2.3
	3.00	14	16.1	16.1	18.4
	4.00	55	63.2	63.2	81.6
	5.00	16	18.4	18.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

## Mean.X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.50	1	1.1	1.1	1.1
	2.75	10	11.5	11.5	12.6
	3.00	5	5.7	5.7	18.4
	3.25	1	1.1	1.1	19.5
	3.50	15	17.2	17.2	36.8
	3.75	7	8.0	8.0	44.8
	4.00	21	24.1	24.1	69.0
	4.25	6	6.9	6.9	75.9
	4.50	14	16.1	16.1	92.0
	4.75	5	5.7	5.7	97.7
	5.00	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

## Descriptives

## Assurance (X3)

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	87	2.00	5.00	3.6552	1.04356
X3.2	87	2.00	5.00	3.5747	.84402
X3.3	87	2.00	5.00	4.1149	.78393
X3.4	87	2.00	5.00	3.9770	.66432
Mean.X3	87	2.50	5.00	3.8305	.62702
Valid N (listwise)	87				

## Frequencies

### Empaty (X4)

#### Frequency Table

**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	6	6.9	6.9	8.0
	3.00	36	41.4	41.4	49.4
	4.00	30	34.5	34.5	83.9
	5.00	14	16.1	16.1	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	6	6.9	6.9	8.0
	3.00	20	23.0	23.0	31.0
	4.00	48	55.2	55.2	86.2
	5.00	12	13.8	13.8	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	13.8	13.8	13.8
	3.00	30	34.5	34.5	48.3
	4.00	30	34.5	34.5	82.8
	5.00	15	17.2	17.2	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X4.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	22	25.3	25.3	27.6
	3.00	21	24.1	24.1	51.7
	4.00	32	36.8	36.8	88.5
	5.00	10	11.5	11.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X4.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	1	1.1	1.1	3.4
	3.00	13	14.9	14.9	18.4
	4.00	57	65.5	65.5	83.9
	5.00	14	16.1	16.1	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**Mean.X4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.60	2	2.3	2.3	2.3
	2.80	6	6.9	6.9	9.2
	3.00	15	17.2	17.2	26.4
	3.20	16	18.4	18.4	44.8
	3.40	5	5.7	5.7	50.6
	3.60	5	5.7	5.7	56.3
	3.80	6	6.9	6.9	63.2
	4.00	10	11.5	11.5	74.7
	4.20	3	3.4	3.4	78.2
	4.40	11	12.6	12.6	90.8
	4.60	5	5.7	5.7	96.6
	4.80	2	2.3	2.3	98.9
	5.00	1	1.1	1.1	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**Descriptives****Empaty (X4)****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X4.1	87	1.00	5.00	3.5747	.88439
X4.2	87	1.00	5.00	3.7356	.82771
X4.3	87	2.00	5.00	3.5517	.93707
X4.4	87	1.00	5.00	3.2989	1.04676
X4.5	87	1.00	5.00	3.9195	.75048
Mean.X4	87	2.60	5.00	3.6161	.62671
Valid N (listwise)	87				



## Frequencies

### Tangible (X5)

#### Frequency Table

**X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	4	4.6	4.6	5.7
	3.00	8	9.2	9.2	14.9
	4.00	56	64.4	64.4	79.3
	5.00	18	20.7	20.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	21	24.1	24.1	25.3
	4.00	46	52.9	52.9	78.2
	5.00	19	21.8	21.8	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	12.6	12.6	12.6
	3.00	37	42.5	42.5	55.2
	4.00	29	33.3	33.3	88.5
	5.00	10	11.5	11.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	6.9	6.9	6.9
	2.00	24	27.6	27.6	34.5
	3.00	13	14.9	14.9	49.4
	4.00	35	40.2	40.2	89.7
	5.00	9	10.3	10.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X5.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	27	31.0	31.0	33.3
	3.00	18	20.7	20.7	54.0
	4.00	27	31.0	31.0	85.1
	5.00	13	14.9	14.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**Mean.X5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.40	3	3.4	3.4	3.4
	2.60	5	5.7	5.7	9.2
	2.80	3	3.4	3.4	12.6
	3.00	20	23.0	23.0	35.6
	3.20	8	9.2	9.2	44.8
	3.40	4	4.6	4.6	49.4
	3.60	6	6.9	6.9	56.3
	3.80	4	4.6	4.6	60.9
	4.00	14	16.1	16.1	77.0
	4.20	6	6.9	6.9	83.9
	4.40	5	5.7	5.7	89.7
	4.60	6	6.9	6.9	96.6
	4.80	1	1.1	1.1	97.7
	5.00	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**Descriptives****Tangible (X5)****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X5.1	87	1.00	5.00	3.9885	.76999
X5.2	87	2.00	5.00	3.9540	.71379
X5.3	87	2.00	5.00	3.4368	.85862
X5.4	87	1.00	5.00	3.1954	1.15978
X5.5	87	1.00	5.00	3.2529	1.12289
Mean.X5	87	2.40	5.00	3.5655	.67252
Valid N (listwise)	87				

## Frequencies Competence (X6)

### Frequency Table

**X6.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	8.0	8.0	8.0
	3.00	34	39.1	39.1	47.1
	4.00	33	37.9	37.9	85.1
	5.00	13	14.9	14.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X6.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.6	4.6	4.6
	3.00	45	51.7	51.7	56.3
	4.00	30	34.5	34.5	90.8
	5.00	8	9.2	9.2	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X6.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	17	19.5	19.5	21.8
	3.00	27	31.0	31.0	52.9
	4.00	30	34.5	34.5	87.4
	5.00	11	12.6	12.6	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X6.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	4	4.6	4.6	6.9
	3.00	20	23.0	23.0	29.9
	4.00	49	56.3	56.3	86.2
	5.00	12	13.8	13.8	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X6.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	12	13.8	13.8	14.9
	3.00	27	31.0	31.0	46.0
	4.00	32	36.8	36.8	82.8
	5.00	15	17.2	17.2	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**X6.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	17	19.5	19.5	20.7
	3.00	26	29.9	29.9	50.6
	4.00	32	36.8	36.8	87.4
	5.00	11	12.6	12.6	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

**Mean.X6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.83	1	1.1	1.1	1.1
	2.33	2	2.3	2.3	3.4
	2.50	6	6.9	6.9	10.3
	2.67	3	3.4	3.4	13.8
	2.83	7	8.0	8.0	21.8
	3.00	6	6.9	6.9	28.7
	3.17	10	11.5	11.5	40.2
	3.33	8	9.2	9.2	49.4
	3.50	2	2.3	2.3	51.7
	3.67	8	9.2	9.2	60.9
	3.83	1	1.1	1.1	62.1
	4.00	12	13.8	13.8	75.9
	4.17	7	8.0	8.0	83.9
	4.33	5	5.7	5.7	89.7
	4.50	5	5.7	5.7	95.4
	4.67	2	2.3	2.3	97.7
	5.00	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	



## Descriptives

### Competence (X6)

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X6.1	87	2.00	5.00	3.5977	.84165
X6.2	87	2.00	5.00	3.4828	.72916
X6.3	87	1.00	5.00	3.3563	1.01130
X6.4	87	1.00	5.00	3.7471	.83830
X6.5	87	1.00	5.00	3.5517	.97359
X6.6	87	1.00	5.00	3.4023	.98193
Mean.X6	87	1.83	5.00	3.5230	.69567
Valid N (listwise)	87				

## Frequencies

### Kepuasan Publik (Y)

#### Frequency Table

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	4	4.6	4.6	5.7
	3.00	25	28.7	28.7	34.5
	4.00	39	44.8	44.8	79.3
	5.00	18	20.7	20.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	10	11.5	11.5	11.5
	2.00	27	31.0	31.0	42.5
	3.00	15	17.2	17.2	59.8
	4.00	24	27.6	27.6	87.4
	5.00	11	12.6	12.6	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	38	43.7	43.7	44.8
	3.00	10	11.5	11.5	56.3
	4.00	27	31.0	31.0	87.4
	5.00	11	12.6	12.6	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	13	14.9	14.9	16.1
	3.00	28	32.2	32.2	48.3
	4.00	34	39.1	39.1	87.4
	5.00	11	12.6	12.6	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

## Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	29	33.3	33.3	35.6
	3.00	17	19.5	19.5	55.2
	4.00	22	25.3	25.3	80.5
	5.00	17	19.5	19.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

## Mean.Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.40	1	1.1	1.1	1.1
	1.80	1	1.1	1.1	2.3
	2.00	1	1.1	1.1	3.4
	2.20	3	3.4	3.4	6.9
	2.40	18	20.7	20.7	27.6
	2.60	4	4.6	4.6	32.2
	2.80	12	13.8	13.8	46.0
	3.00	4	4.6	4.6	50.6
	3.20	2	2.3	2.3	52.9
	3.40	4	4.6	4.6	57.5
	3.60	2	2.3	2.3	59.8
	3.80	1	1.1	1.1	60.9
	4.00	10	11.5	11.5	72.4
	4.20	7	8.0	8.0	80.5
	4.40	8	9.2	9.2	89.7
	4.60	5	5.7	5.7	95.4
	4.80	2	2.3	2.3	97.7
	5.00	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

## Descriptives

### Kepuasan Publik (Y)

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	87	1.00	5.00	3.7931	.86452
Y2	87	1.00	5.00	2.9885	1.25285
Y3	87	1.00	5.00	3.1034	1.14155
Y4	87	1.00	5.00	3.4713	.93807
Y5	87	1.00	5.00	3.2644	1.18577
Mean.Y	87	1.40	5.00	3.3241	.90541
Valid N (listwise)	87				



## Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

### 5.1. Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.45854363
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.075
	Negative	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		.932
Asymp. Sig. (2-tailed)		.351

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### 5.2. Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.788	.310		-5.775	.000		
realibility	.344	.086	.252	3.990	.000	.556	1.797
responsibility	.234	.078	.231	3.021	.003	.377	2.653
assurance	.152	.068	.129	2.235	.028	.665	1.503
emphaty	.132	.095	.095	1.399	.166	.484	2.065
tangible	.342	.078	.274	4.383	.000	.565	1.769
competence	.214	.080	.185	2.693	.009	.471	2.124

a. Dependent Variable: kepuasan public

### 5.3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.474	.357		-1.329	.188
realibility	.085	.097	.129	.883	.380
responsibility	-.097	.093	-.213	-1.042	.301
assurance	.021	.071	.035	.295	.768
emphaty	.100	.119	.165	.836	.406
tangible	.105	.094	.186	1.112	.269
competence	-.085	.097	-.157	-.878	.383

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

## Lampiran 7. Analisis Regresi

### 6.1. Uji Adjusted R Square

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.907 <sup>a</sup>	.823	.810	.39491	.823	62.010	6	80	.000	2.197

a. Predictors: (Constant), competence, empathy, assurance, reliability, tangible, responsibility

b. Dependent Variable: kepuasan public

### 6.2. Uji Secara Parsial (Uji t) Dengan Signifikan pada Level 0,05)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.788	.310		-5.775	.000		
1							
reability	.344	.086	.252	3.990	.000	.556	1.797
responsibility	.234	.078	.231	3.021	.003	.377	2.653
assurance	.152	.068	.129	2.235	.028	.665	1.503
emphaty	.132	.095	.095	1.399	.166	.484	2.065
tangible	.342	.078	.274	4.383	.000	.565	1.769
competence	.214	.080	.185	2.693	.009	.471	2.124

a. Dependent Variable: kepuasan public

### 6.3. Uji Secara Simultan (Uji F) Dengan Signifikan pada Level 0,05)

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	58.023	6	9.671	62.010	.000 <sup>b</sup>
Residual	12.476	80	.156		
Total	70.499	86			

a. Dependent Variable: kepuasan public