

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PENGURUSAN KARTU IDENTITAS PENDUDUK (KTP-EL) DAN DOKUMEN
KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

Untung Sartini¹⁾, Maria M Minarsih²⁾, Heru Sri Wulan³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

^{2),3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam upaya peningkatan pelayanan kepada public terkait dengan pengurusan Identitas Kependudukan dan Data Kependudukan, maka instansi ini harus mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang harus dapat mengelola pegawainya sedemikian rupa da nmengupayakan adanya peningkatan fasilitas, pelayanan umum dan professional pegawai sehingga kepuasan masyarakat akan meningkat dalam pengurusan Identitas Kependudukan dan Data Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Penduduk Wajib KTP Kota Semarang yaitu sebesar 1.765.396 jiwa dan sampel yang diambil sebesar 100 responden. Analisis statistic yang dilakukan meliputi regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan ; Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H_1 diterima. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H_2 diterima. Terdapat pengaruh positif dan signifikan professional pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H_3 diterima..

Kata Kunci :Kepuasan Masyarakat, Fasilitas, Pelayanan Umum, Professional Pegawai

ABSTARCT

Office of Population and Civil Registration Semarang in an effort to improve service to the public associated with the administration of Identity Population and Demographic Data, then this institution should be able to provide a good service, so as to give the public satisfaction. Therefore, the Department of Population and Civil Registration Semarang should be able to manage their employees in such a way da nmengupayakan an increase in facilities, services and professional public servants so that people's satisfaction will increase in the maintenance Identity Population and Demographic Data in the Office of Population and Civil Registration Semarang

The population in this study are all residents of Semarang Compulsory ID cards are sebesar 1.765.396 soul and samples taken by 100 respondents. Dilakukan meliputi regresi linear statistical analysis berganda dan pengujian hipotesis.

Based on the results of data analysis can be concluded; There is a positive and significant impact to the

satisfaction of the public facilities, thereby H₁ diterima. There is a positive and significant impact on the public service community satisfaction, thereby H₂ is received. There is a positive and significant impact on people's satisfaction professional employees, thus H₃ accepted.

Kata Kunci : Civil Satisfy , Facilities, Public Service, Professional Worker.

A. LATAR BELAKANG

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang

dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting.

Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan, karena pelayanan publik harus melalui prosedur, proses tahap demi tahap serta dibutuhkan pengoreksian data dukung guna keakuratan data setiap penduduk sehingga yang terjadi selama ini masih berkesan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Hasil dari sejumlah penelitian, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya

B. PERMASALAHAN

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan menghadapi permasalahan dimana indikasinya tampak kurangnya fasilitas untuk pelayanan, lambat nya pelayanan umumserta kurangnya profesional dari sumber daya manusianya yang menangani pengurusan Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka rumusan masalah adalah “Bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan

di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.”

C. TUJUAN

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh disiplin Sumber Daya Manusianya (pegawai) terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1. Untuk mengetahui sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Sumber Daya manusia (pegawai), sarana prasarana, dan pelayanan umum secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam

pengurusan Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

D. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini data yang diteliti adalah data tulis dan data lisan. Untuk mendapatkan data dibutuhkan alat bantu berupa daftar pertanyaan, alat perekam suara yang menggunakan handphone, dan kamera digital. Daftar pertanyaan berisi pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk metode wawancara. Hasil perekaman kemudian ditranskripsikan melalui pencatatan sehingga memudahkan untuk mengelompokkan data yang diperoleh.

2. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk lebih mempersempit ruang lingkup dalam pembahasan dan sekaligus untuk mempertajam fenomena sosial yang ingin dikaji sesuai dengan substansi yaitu Disiplin Pegawai, Fasilitas dan Pelayanan Umum yang akan diamati. Maka penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

3. Informan

Pemilihan informan sebagai sumber data berdasarkan pada subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi telah memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah pegawai yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

E. SUMBER DATA

1. Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh pertama kali dan merupakan segala informasi yang diperoleh dari responden, observasi yang dicatat oleh peneliti secara langsung dari obyek penelitian.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung kepada obyek penelitian yang dapat berupa dokumen, buku, catatan-catatan, makalah, laporan, arsip, monografi, dan lain-lain, terutama

yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

F. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Dalam mengadakan kuesioner penulis mengajukan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada responden dalam hal ini adalah pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang berkaitan dengan fasilitas, pelayanan umum dan professional pegawai.

2. Wawancara

Penulis memperoleh sejumlah data melalui tanya jawab dengan berbagai pihak yang bersangkutan dengan instansi tersebut secara sistematis. Data yang diperoleh dengan wawancara adalah data yang mengenai sejarah perkembangan struktur organisasi dan sebagainya.

3. Studi Pustaka

Penulis menggali dari buku-buku pustaka.

G. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini data yang diperoleh akan dianalisis dengan teknik statistik untuk menjelaskan hubungan antara variabel. Pada analisis ini indikator yang dikemukakan pada definisi operasional dijabarkan dalam bentuk pertanyaan kuesioner. Kemudian diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan nilai tertinggi 5 dan nilai terendah 1.

H. KONSEP TEORI

1. Kualitas

Kualitas pelayanan merupakan gambaran pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai yang ditetapkan. Misalnya penggunaan waktu relatif cepat, tingkat penyelesaian pekerjaan relatif cepat dan kualitas pekerjaan. Hal ini menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan berarti ada efektifitas dan efisiensi yang tercipta pada suatu yang aktifitas pelayanan. Tjiptono (2000:54) menyebutkan bahwa “kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan”. Menurut Ibrahim (2008:22) Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat). Dimana

pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan (masyarakat). Mangkunegara (2000 : 67) memberikan definisi kualitas pelayanan adalah standar tingkat pelayanan yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dan pihak yang dilayani merasa puas dan memberikan respon positif. Menurut pengertian di atas, bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk pelayanan yang memenuhi standar yang ditetapkan. Misalnya kualitas pelayanan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berarti ukurannya adalah besarnya perbandingan antara output dengan input, relatif rendahnya jumlah jam kerja digunakan, tetapi hasilnya sesuai yang direncanakan dan kecepatan menyelesaikan pekerjaan sesuai yang ditargetkan, tetapi hasilnya memenuhi syarat, sedangkan standar ukuran kualitas pelayanan bagi masyarakat, berarti masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan atau diterima dan juga adanya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian ada beberapa ciri-ciri

pelayanan yang berkualitas yang harus dimiliki oleh pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berdasarkan Menpan berdasarkan keputusan Nomor 81 tahun 1993 (dalam Syukri:12-14) meliputi :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan Kepastian
- c. Keamanan
- d. Keterbukaan
- e. Efisiensi
- f. Ekonomis
- g. Keadilan
- h. Ketepatan waktu

Dengan demikian tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam konteks desentralisasi ini, pelayanan publik pemerintah daerah seharusnya menjadi lebih baik jika selalu berfokus pada kepentingan dan berfokus kepada kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Dari beberapa hal tersebut diatas jelas dipaparkan hal-hal yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Jika dihubungkan dengan administrasi publik pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

2. Pelayanan

Pelayanan umum hendaknya sejalan dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada hubungan dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Paradigma rakyat pelayan pemerintah dewasa ini telah berubah menjadi pemerintah pelayan masyarakat. Perubahan ini terjadi karena perkembangan dari pemikiran manusia

modern. Istilah pelayanan mengandung dua hal pokok yang menjadi pengertiannya, yaitu melayani dan dilayani. Pelayanan dipahami sebagai aktivitas atau kegiatan untuk memberikan bantuan dalam menyiapkan, mengurus, dan membuat jadi suatu hal yang menjadi keperluan dari kebutuhan seseorang. Menurut Moenir (2006:11) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kemudian dijelaskan lebih lanjut kriteria pelayanan menurut Moenir (2006:41-44):

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Berdasarkan kriteria pelayanan menurut Moenir, pelayanan yang diberikan harus menjadi sesuatu yang mudah, bukan sebaliknya sulit. Sebagaimana kita ketahui bahwa banyak pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dipersulit, padahal

prosedurnya sangatlah mudah. Dan banyak masyarakat sebagai yang dilayani mendapatkan perlakuan yang tidak wajar, pilih kasih yang dikarenakan memiliki kedekatan dengan yang melayani dan lain sebagainya. Lebih lanjut tentang pemahaman pelayanan dijelaskan Fitzsimmons (Inu Kencana 2003: 116) yang mengatakan bahwa “Customer satisfacation with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired“. Maksudnya adalah rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons diatas, disimpulkan bahwa dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi, bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Sehingga pelayanan haruslah dapat memuaskan orang yang dilayani. Didalam pemberian pelayanan juga harus memperhatikan kepentingan orang banyak yakni lebih mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan.

Berdasarkan pendapat Moenir (2006:10) kepentingan umum adalah : “suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma atau aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/ masyarakat itu”. Widodo (2001:269) menyatakan pelayanan merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Oleh karena itu pelayanan publik (publik service) oleh birokrasi publik harus dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Sedangkan Sinambela (2006:5) menyatakan bahwa pelayanan itu merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mengacu dari pendapat tersebut, maka bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari tugas dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada

masyarakatnya. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah non departemen, Sekretariat lembaga tinggi dan tinggi negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Unit Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada pemberi pelayanan publik, sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan penerima pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Menurut Sedarmayanti (2000:193) hakekat dari pelayanan adalah:

a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai dalam bidang pelayanan.

b. Mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat diselenggarakan secara berdaya guna.

c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan pendapat

Sedarmayanti tersebut di atas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan itu merupakan peningkatan dari pegawai dalam pemberian pelayanan kepada para masyarakat, sehingga sistem kerja, peralatan dan prasarana yang telah ada atau dimiliki organisasi tersebut sebagai penyedia pelayanan dapat diberdayakan untuk memberikan pelayanan kepada para masyarakat. Moenir (2006:88) mengemukakan bahwa, faktor-faktor pendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

a. Faktor kesadaran dari pimpinan dan pegawai yang berada dalam bagian pelayanan tersebut.

b. Faktor aturan yang menjadi landasan dalam pekerjaan tersebut.

- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang mungkin berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor keterampilan pegawai.
- e. Faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas.
Faktor pendapatan pegawai Menurut Zethaml dalam Sedarmayanti (2004:90-91) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dengan beberapa indikator, yaitu:
 - a. Penampilan fasilitas fisik (Tangibles). Yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki organisasi dalam menunjang pelaksanaan yang diberikan, penampilan fasilitas fisik ini terdiri dari peralatan, personil dan komunikasi kerja.
 - b. Keandalan (Reliability). Yaitu kemampuan dari unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.
 - c. Tanggapan (Responsivenees). Adalah kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
 - d. Pengetahuan dan keterampilan (Competency). Yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik dari para pegawai sebagai pemberi jasa pelayanan kepada masyarakat yang dilayani.
 - e. Prilaku (Courtesy). Yaitu sikap dan prilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi dengan konsumen.
 - f. Kejujuran (Credibility). Adalah sikap jujur dalam setiap upaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
 - g. Keamanan (Security). Yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai resiko dan bahaya.
 - h. Kemudahan hubungan (Acces). Yaitu terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak atau hubungan serta pendekatan dengan masyarakat yang akan dilayani.
 - i. Komunikasi (Comunications). Adalah kemaun pemberi jasa pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru pada konsumen.

Mengerti kebutuhan pelanggan (Understanding the customer). Adalah melakukan upaya-upaya untuk lebih memahami kebutuhan atau keinginan yang dari masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2004:79) ukuran pelayanan pada masyarakat dapat dilihat dengan indikator, yaitu :

- a. Fasilitas dan peralatan fisik
- b. Perhatian
- c. Bantuan tepat pada waktunya
- d. Keyakinan pengetahuan tenaga kerja (pegawai) dan
- e. Kinerja yang dapat diandalkan dan tepat.

Mengacu kepada pendapat tersebut, bahwa pelayanan yang diberikan pada masyarakat itu pada dasarnya dapat dilihat dari berbagai aspek, diantaranya peralatan, personal, kemampuan pegawai, perilaku pegawai, komunikasi yang baik dan tepat waktu, yang mana kesemuanya itu merupakan kewajiban atau tanggung jawab dari organisasi dalam menyediakannya untuk membantu kelancaran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

I. PEMBAHASAN

1. Pengujian Hipotesis

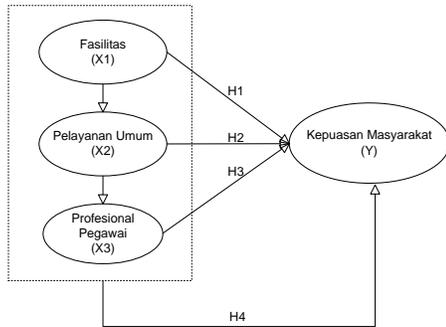
Berdasarkan pada Gambar di bawah ini, maka hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

H₂ : Terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

H₃ : Terdapat pengaruh yang signifikan profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Identitas Penduduk dan Data Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

H4 : Terdapat pengaruh yang signifikan, fasilitas, pelayanan umum dan profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.



Gambar :Kerangka Pemikiran

J. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Pengujian Reliabilitas

Bertujuan untuk mengetahui tingkat reliable suatu alat ukur dan dilakukan pada item-item yang telah valid dengan rumus sebagai berikut :

$$R_{11} = \left[\frac{K}{(K - 1)} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \delta b^2}{\delta t^2} \right]$$

Keterangan :

R_{11} : Realibilitas instrument

K : Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \delta b^2$: Jumlah varians butir

δt^2 : Varians total

Apabila uji reliabilitas diatas 0.6 (Burhan Nurgiyantoro, 2000) sehingga keseluruhan variabel benar-benar reliable

a) Pengujian Validitas Indikator

Indikator yang digunakan diuji kevalidannya dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson yang rumusnya sebagai berikut (Sudjana 2007:256)

$$r = \frac{n \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{\sqrt{(n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2) (n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan :

- n : Jumlah sample
- X : Score indikator empiris yang diuji
- Y : Total score indikator empiris dalam konsep yang sama
- r : Koefisien korelasi antar indikator.

Ketentuan pengujian sebagai berikut:

- Apabila r hitung $> r$ kritis, maka indikator dinyatakan valid.
- Apabila r hitung $< r$ kritis, maka indikator dinyatakan tidak valid.

b) Uji Asumsi Klasik

Suatu metode dikatakan cukup baik dan dapat dipakai untuk memprediksi apabila sudah lolos dari serangkaian uji asumsi klasik yang melandasinya. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas data. Uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan terakhir adalah uji heterostedartisitas.

- Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, keduanya memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Imam Ghozali, 2002). Normalitas suatu data dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik/melihat grafik histrograf dari residualnya (Imam Ghozali, 2002).

- Uji Multikolinearitas.

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel bebas, dimana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi orthogonal. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonearitas di dalam model regresi adalah dapat menganalisa korelasi variabel-variabel bebas dengan

matrix korelasi. Jika variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 90) maka hal ini menunjukkan indikasi multikolonearitas. Selain itu dapat menggunakan nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance yang terbentuk harus diatas 10% dan nilai VIF harus diatas 10 untuk menghindari multikolonearitas.

- Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$. Jika terjadi korelasi maka terdapat masalah autokorelasi. Korelasi muncul karena observasi yang beruntun sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini muncul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi yang lain. Salah satu cara mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan menggunakan uji Durbin Watson (DW Test).

- Uji Heterostedartisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pangamatan yang

lain. Jika tetap disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterostedartisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterostedartisitas. Salah satu cara mendeteksi ada atau tidaknya heterostedartisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Jika pada tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah mengindikasikan terjadi heterostedartisitas dan jika tidak ada pola jelas serta titik-titik tidak menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heterostedartisitas.

c) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mencari persamaan regresi atau pengaruh antara Fasilitas($X1$), pelayanan umum($X2$) dan professional pegawai($X3$) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Adapun rumus yang dipakai yaitu (Burhan Nurgiyanto dkk, 200:264).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan Masyarakat
- X_1 : Fasilitas
- X_2 : Pelayanan Umum
- X_3 : Profesional Pegawai
- a : Konstanta
- b : Koefisiensi Regresi

d) Koefisiensi Determinasi

Digunakan untuk mengetahui presentase besarnya perubahan variabel tergantung yang disebabkan oleh variabel bebas. (Sudjana, 2007:383).

$$FP = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

- FP = Koefisien determinasi
- R^2 = Kuadrat dari nilai koefisiensi korelasi

e) Pengujian Hipotesis

- Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh fasilitas, pelayanan umum dan professional pegawai secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut :

Hipotesis yang diuji adalah

Hipotesis 1 (H1)

- Ho1 : $\beta = 0$ (tidak ada pengaruh yang positif signifikan antara Fasilitas terhadap kepuasan masyarakat).
- Ha1 : $\beta > 0$ (ada pengaruh yang positif signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan masyarakat).

Hipotesis 2 (H2)

- Ho2 : $\beta = 0$ (tidak ada pengaruh yang positif signifikan antara pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat)
- Ha2 : $\beta = 0$ (ada pengaruh yang positif signifikan antara pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat)

Hipotesis 3 (H3)

- Ho3 : $\beta = 0$ (tidak ada pengaruh yang positif signifikan antara professional pegawai terhadap kepuasan masyarakat)
- Ha3 : $\beta = 0$ (ada pengaruh yang positif signifikan antara professional pegawai terhadap kepuasan masyarakat)

Statistik Uji

$$t = \frac{b1}{Seb1}$$

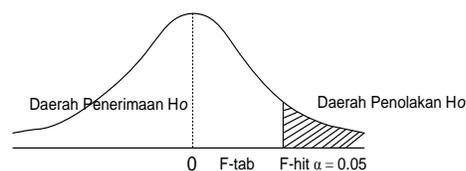
Dimana :

$b1$: Koefisiensi regresi

$Seb1$: Standar error

Kriteria Pengujian

- Tingkat keyakinan pada taraf signifikasi $\alpha = 0.05$
- Degree of freedom = $n - 2$
- t -hitung $< t$ -tabel Ho diterima
- t -hitung $> t$ -tabel Ho ditolak



Gambar : Test Signifikasi T_{Hitung}

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh fasilitas, pelayanan umum dan professional pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dengan

langkah-langkah pengujian sebagai berikut :

Hipotesis yang akan diuji adalah

- $H_0: \beta = 0$ (tidak ada pengaruh yang positif signifikan antara fasilitas, pelayanan umum dan professional pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat).
- $H_a : \beta = 0$ (ada pengaruh yang positif signifikan antara fasilitas, pelayanan umum dan professional pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat).

Statistik Uji

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

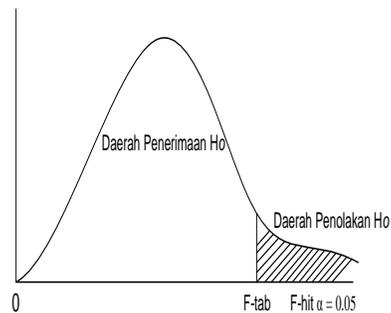
Dimana :

- R : Koefisiensi regresi berganda
- n : Banyaknya sampel
- k : Banyaknya koefisiensi variabel bebas

Kriteria pengujian :

- Tingkat keyakinan pada taraf signifikansi $\alpha = 0.05$

- Derajat kebebasan dari F table ($n-k-1$)
- Jika F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak



Gambar : Test Signifikasi F Hitung

K. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H_1 diterima.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H_2 diterima.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan professional pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H_3 diterima.

pegawaiterhadapkepuasanmasyarakat
, dengandemikian H_3 diterima.

Terdapatpengaruhpositifdansig
nifikanfasilitas (X_1),
pelayananumum(X_2)dan professional
pegawai
(X_3)terhadapkepuasanmasyarakat(Y),
dengandemikian H_4 diterima.

Koefisiendeterminasi R^2 adalah sebesar
0.226 atau 22.6% berarti kontribusi
variabel fasilitas, pelayananumumdan
professional
pegawaiterhadapkepuasanmasyarakats
ebesar 22.6% dansisanya 77.4%
dipengaruhioleh factor lainnya.

L. DAFTAR PUSTAKA

- Alex Nitisemito, 2000, *ManajemenPersonalialia*,
Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Adrian Payne, 2000, *ManajemenJasa*, Liberty,
Yogyakarta
- Burhan Nurgiyantoro, Gunawan dan Marzuki,
2002,
*StatistikTerapanUntukPenelitianilmu-
ilmuSosial*, Gajah Mada University
Press, Yogyakarta
- FandyTjiptono, 2004, *ManajemenJasa*, Andi
Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan GregoriusCandra, 2004.
*Service, Quality, and
Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta
- Husein, Umar, 2003, *MetodeRisetBisnis*,
Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Ichsan, 2000,
ManajemenSumberDayaManusia, PT.
Gramedia PustakaUtama Jakarta
- Imam Ghozali, 2005, *AplikasiAnalisis
Multivariate Dengan Program SPSS*,
Badan Penerbit Universitas
Diponegoro Semarang
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2005,
DasardanPrinsipPemasaran, Jilid 2
Prenhalindo, Jakarta
- Kotler, P.2007. *ManajemenPemasaran
(Terjemahan)*.Prenhallindo, Jakarta
- Koentjorohadi, 2000, *RisetSumber
DayaManusiaDalamOrganisasi*, PT. Gramedia
Pustaka Utama, Jakarta
- Masri Singarimbun, 2001, *MetodePenelitian
Survey*, LP3ES, Jakarta
- Machud, 2004, *ManajemenPersonalialia*, BPFE-
Yogyakarta
- Mukijat, 2001, *Tata Laksana Kantor
ManajemenPerkantoran*, Mandar
Maju, Yogyakarta
- Nirwana S.K Sitepu, 2004, *Analisis Jalur (Path
Analysis)*. Unit Pelayanan Statistik

FMIPA Universitas Padjajaran:

Bandung