

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG

THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY ON THE PUBLIC'S SATISFACTION AT THE
OFFICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE,
TULUNGAGUNG REGENCY

ABSTRACT

By

JAKA JAMAKAS

The objectives that of the study that would be reached in this research are: a) to know what service qualities that have simultaneous influence on the public's satisfactor at the Office of Population and Civil Service, Tulungagung Regency, b) to know what service qualities that have partial influence on the public's satisfactor at the Office of Population and Civil Registration Service, Tulungagung Regency, c) to know which are among the service qualities that have dominant influence on the public's satisfactor at the Office of Population and Civil Registration Service, Tulungagung Regency. The study is carried out at the Office of Population and Civil Registration Service, Tulungagung Regency. The time of study starting from the research proposal to the completion of the final draft was finished as long 5 months, starting from August 12, 2011 to January, 17 2012.

The study belongs to the quantitative research, i.e. it has the clarity of its elements comprising the objectives, subjects, sample, and source of data that are already stable because they are planned carefully before. The data collection in this research uses questionnaires where the bigger the sample the clearer the result reflecting its population. Because the steps in this study were planned carefully then the basic analysis can only be done after all data are collected. The data analysis used is multiple linear regression.

From the results of the discussion, it can be concluded that: 1) accepting the first hypothesis which states that the service qualities simultaneously have influence on the public's satisfactor at the Office of Population and Civil Registration Service, Tulungagung Regency, 2) accepting the second hypothesis which states that the service qualities partially have influence on the public's satisfactor at the Office of Population and Civil Registration Service, Tulungagung Regency, 3) accepting the third hypothesis which states that among the service qualities of the employees at Office of Population and Civil Registration Service, Tulungagung Regency there is one or more service qualities that have dominant influence on public's satisfactor at the Office of Population and Civil Registration Service, Tulungagung Regency.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor kunci dalam keberhasilan dari setiap perusahaan. Jika usaha tumbuh dan berkembang, kemudian keuntungan dan pendapatan juga harus tetap meningkat disertai dengan peningkatan jumlah pelanggan atau pengguna jasa perusahaan, Untuk mengatasi masalah ini dibutuhkan kiat-kiat mempertahankan pelanggan atau

pengguna jasa yang ada dan berusaha untuk menambah jumlah pelanggan dengan mencari pelanggan-pelanggan yang baru . Dalam hubungannya untuk memenangkan usaha baru Perusahaan perlu mempertahankan loyalitas pelanggan yang ada.

Kualitas layanan berarti apa yang bisa diberikan perusahaan pada hari ini. Banyak aspek yang terlibat lebih dari sekedar memberikan yang terbaik, misalnya dalam suasana pasar yang sekarang banyak produk yang ditawarkan oleh berbagai

perusahaan yang mensuplai produk-produk bermutu. Pelayanan yang baik dibutuhkan oleh semua anggota perusahaan tanpa pengecualian, apakah mereka berhubungan secara langsung dengan pelanggan atau tidak.

Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen khususnya perilaku konsumen dalam keputusan membeli yang di dalamnya menyangkut kepuasan konsumen atau pelanggan, perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan yaitu meliputi faktor budaya, sosial, personality dan psychologi. Konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian suatu produk dipengaruhi oleh faktor internal, lingkungan serta strategi dalam pemilihan suatu produk.

Untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan misi dan visi perusahaan, harus dilihat lebih jauh tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pembeli, pelanggan atau konsumen dan mengembangkan pemahaman mengenai keputusan konsumen dalam pembelian, melalui riset pasar (marketing research) dan diperluas dengan riset pemasaran (marketing research).

Mutu produk pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan proses pelaksanaan dalam pengembangan sumberdaya manusia yang dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: kurikulum, tenaga kependidikan, proses pembelajaran, sarana prasarana, alat, bahan, manajemen Sekolah, lingkungan (iklim) kerja dan kerjasama industri. Meskipun kurikulum hanya berperan sebagai pemberi arah, tujuan dan landasan filosofi pendidikan, namun kurikulum harus selalu dikembangkan sesuai dengan dinamika perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tuntutan kebutuhan pasar kerja, serta dinamika perubahan sosial masyarakat.

Untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan maka manajemen institusi di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulungagung berusaha mencari strategi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan (satisfaction) pada masyarakat. Itulah

yang melatar belakangi penulis mengambil judul "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG**".

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui kualitas layanan apa saja yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung
- b) Untuk mengetahui kualitas layanan apa saja yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung
- c) Untuk mengetahui dari kualitas layanan tersebut manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Waktu penelitian mulai pembuatan proposal hingga selesai selama 5 bulan, dimulai 12 Agustus 2011 sampai dengan 17 Januari 2012.

2.2. Jenis Penelitian

Penetapan jenis penelitian ini dimaksudkan untuk memahami judul, latar belakang masalah dan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat dijelaskan alasan penentuan jenis penelitian tertentu tanpa menyajikan definisi jenis penelitian itu sendiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian penjelasan (explanatory research) dengan metode survei, yaitu

penelitian yang berusaha menjelaskan pengaruh sistem pemberian kompensasi terhadap peningkatan produktivitas kerja pegawai. Survei dilakukan untuk menjangkau informasi yang dibutuhkan yaitu data yang berhubungan dengan variabel penelitian.

2.3. Teknik Pengambilan Sample Penelitian

Dalam menarik sampel dari populasi, supaya diperoleh yang *representatif*, harus diupayakan agar setiap subyek dalam populasi memiliki peluang yang sama menjadi unsur sampel. Ada dua teknik cara dalam pengambilan teknik sampling dengan menggunakan teknik *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel .

2.4. Analisis data

Untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat , baik secara simultan maupun secara parsial dirumuskan model regresi linear berganda berikut ini (J. Supranto, 1993 : 229)

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan siswa studi

B₁,B₂,B₃,B₄,B₅, = Adalah koeffisien regresi dari masing-masing variabel independen X₁, X₂, X₃, X₄, X₅,

B₀ = Konstanta

e = Adalah eror atau sisa (residual)

X₁ = Tangibles

X₂ = Reliability

X₃ = Responsiveness

X₄ = Assurance

X₅ = Empathy

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode Analisis Regresi

Berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel : Tangibles (X₁) , Reliability (X₂), Responsiveness (X₃), Assurance (X₄) dan Empathy (X₅) terhadap Satisfaction (Kepuasan siswa studi)(Y), Juga untuk mengetahui kualitas layanan yang paling dominan mempengaruhi Satisfaction (Kepuasan siswa studi) di SMK YP 17 Pare Kediri. Perhitungan secara rinci dapat dilihat pada lampiran 6 dan hasil analisisnya dapat dilihat pada table 1 berikut ini.

Tabel : 1. Regresi Linier Berganda X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ Terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

Variabel	B	Beta	Partial	Part	t	Sig. t (p)
Konstanta	0,394					0,000
X 1	0,158	0,158	0,126	0,057	0,196	0,000
X 2	0,038	0,038	0,054	0,038	1,728	0,000
X 3	0,024	0,024	0,270	0,012	1,531	0,001
X 4	0,025	0,025	0,060	0,025	0,309	0,003
X 5	0,443	0,443	0,247	0,340	2,787	0,000

Hasil perhitungan pada lampiran 6 R Squqre = 0,079 dan F hitung = 2,495 (sig. 0,000) sedangkan persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut : $Y = 0,394 + 0,158X_1 + 0,038X_2 + 0,024X_3 + 0,025X_4 + 0,443X_5 + ei$

Persamaan Regresi Linier Berganda ini dapat dilihat besarnya pengaruh variabel bebas yaitu Tangibles (

X₁) , Reliability (X₂), Responsiveness (X₃), Assurance (X₄) dan Empathy (X₅) terhadap Satisfaction (Kepuasan siswa studi)(Y)pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Penjelasan hasil persamaan regresi linier berganda di atas adalah sebagai berikut :

- 1). Besarnya nilai Konstanta (a) menunjukkan nilai yang positif yaitu 0,394 dimana mempunyai arti adanya pengaruh yang positif (tidak berlawanan arah) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dengan asumsi bahwa Tangibles (X_1), Reliability (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4) dan Empathy (X_5) tetap atau konstan.
- 2). Koefisien regresi Tangibles (X_1) = 0,158, artinya variabel Tangibles mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pengaruh yang positif ini juga signifikan pada nilai sign. = 0,000 ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat dikatakan bahwa variable Tangibles mempunyai pengaruh positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.
- 3). Koefisien Regresi Reliability (X_2) = 0,038 artinya variabel Reliability mempunyai pengaruh yang positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pengaruh yang positif ini juga signifikan pada nilai sign. = 0,000 ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat dikatakan bahwa variable Reliability mempunyai pengaruh positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.
- 4). Koefisien Regresi Responsiveness (X_3) = 0,024 artinya variabel Responsiveness mempunyai pengaruh yang positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pengaruh yang positif ini juga signifikan pada nilai sign. = 0,001 ($0,001 < 0,05$) sehingga dapat dikatakan bahwa variable Responsiveness mempunyai pengaruh positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.
- 5). Koefisien Regresi Assurance (X_4) = 0,025 artinya variabel Assurance mempunyai pengaruh yang positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pengaruh yang positif ini juga signifikan pada nilai sign. = 0,003 ($0,003 < 0,05$) sehingga dapat dikatakan bahwa variable Assurance mempunyai pengaruh positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.
- 6). Koefisien Regresi Empathy (X_5) = 0,441 artinya variabel Empathy mempunyai pengaruh yang positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pengaruh yang positif ini juga signifikan pada nilai sign. = 0,000 ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat dikatakan bahwa variable Empathy mempunyai pengaruh positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

3.1.2. Uji Simultan (Uji F)

Pada model ini semua variable bebas dimasukkan dalam model dan mengabaikan apakah variable bebas itu signifikan atau tidak. Uji simultan atau uji F adalah pengujian secara serentak untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien regresi variable independent (X) yang terdiri Tangibles (X_1), Reliability (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4) dan Empathy (X_5) mempunyai pengaruh terhadap Satisfaction (Kepuasan siswa studi) (Y) pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Hasil uji dapat dilihat dalam table 2. berikut ini :

Tabel : 2. Hasil uji F

Depend Variable	Independent Variable	R	R Square	F hitung	Prob.
Y	X1, X2, X3, X4, X5	0,282	0,079	2,495	0.000

Sumber : lampiran 5

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa F hitung dengan probabilitas sebesar 0,000 dibandingkan dengan tingkat signifikansinya sebesar 5 % atau $p < 0,05$ dan R Square (koefisien determinasi) menunjukkan kelima variable bebas yaitu Tangibles (X1) , Reliability (X 2) , Responsiveness (X 3), Assurance (X 4) dan Empathy (X 5) berpengaruh terhadap variable satisfaction (Y). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable Independen (X) yang terdiri dari Tangibles (X1) , Reliability (X 2) , Responsiveness (X 3), Assurance (X 4

) dan Empathy (X 5) terhadap variable satisfaction (Y) secara simultan dapat dilihat dari koefisien R Square sebesar 79 % ($0,079 \times 100$) sedangkan sisanya 21 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian ini.

3.1.3.. Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh variable independent terhadap variable dependen secara parsial . Dimana pengujian ini membandingkan antara tingkat probabilitas t dengan signifikan 5 %

Tabel : 3. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	Probabilitas
X 1	0,196	0,000
X 2	1,728	0,000
X 3	1,531	0,001
X 4	0,309	0,003
X 5	2,787	0,000

Berdasarkan tabel probabilitas $t < 5\%$, maka dapat dijelaskan bahwa masing-masing variabel Tangibles (X1) , Reliability (X 2) , Responsiveness (X 3), Assurance (X 4) dan Empathy (X 5) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel satisfaction (Kepuasan siswa studi) (Y) pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

3.1.4. Uji Variabel Dominan

Analisis yang digunakan untuk mengetahui variabel yang dominan pengaruhnya terhadap variabel terikat yaitu dengan melihat hasil analisis nilai Beta terbesar dan atau nilai t terbesar. Berdasarkan hasil perhitungan, dari kelima variabel Tangibles (X1) , Reliability (X 2) , Responsiveness (X 3), Assurance (X 4) dan Empathy (X 5) yang dimasukkan dalam model penelitian didapat Variabel dominan atau variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung (Y) adalah variabel Empathy (X 5) , hal ini diperkuat dengan Beta terbesar (0,443) dan t hitung lebih besar yaitu 2,787 dengan variabel lainnya dengan signifikansinya $0,000 = < 0,05$.

3.1.5. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk melihat apakah asumsi-asumsi dalam model regresi telah terpengaruh atau tidak. Jika terpenuhi maka model regresi yang diperoleh dapat digunakan untuk sarana estimasi (peramalan). Dimana asumsi yang diuji adalah :

a. Uji Multikolinearitas

Uji ini untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi antar variabel bebas tersebut. Adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor). Menurut Fornel (1996 :200) , apabila nilai VIF < 5 , tidak terjadi multikolinearitas . Dari hasil perhitungan diperoleh nilai VIF untuk masing variabel sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai VIF

No	Variabel	VIF
1	X 1	1,961
2	X 2	1,280
3	X 3	2,501
4	X 4	3,004
5	X 5	1,453

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan tabel 13. di atas dapat dilihat bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai VIF yang kurang dari 5, sehingga dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian ini untuk semua variabel tidak mengalami mulcolinearity.

b. Uji Heteroskedatisitas

Heteroskedatisitas terjadi apabila distribusi probabilitas tetap sama (Konstan) dalam semua observasi X 1 dan varians setiap residual adalah sama untuk semua nilai dari variabel bebas. Kreterianya adalah jika hasil regresi residual terhadap seluruh variabel bebas mempunyai nilai t hitung yang tidak signifikan maka dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian lolos dari adanya Heteroskedatisitas atau tidak terjadi Heteroskedatisitas.

Berdasarkan data lampiran 5 diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel-variabel Tangibles (X1), Realibility (X 2) , Responsiveness (X 3) , Assurance (X 4) , Empathy (X 5) terhadap kepuasan siswa studi di SMKYP 17 Pare Kediri (Y) nilai probabilitasnya lebih besar dari tingkat signifikan $\alpha = 5 \%$. Ini berarti dari model tersebut dapat dikatakan tidak terjadi Heteroskedatisitas atau dengan kata lain asumsi Homoskedatisitas terpenuhi .

c. Uji Otokorelasi

Uji Otokorelasi adalah untuk menguji apakah ada korelasi antara anggota data observasi yang diurutkan menurut waktu (*time series*). Otokorelasi ini dapat dilihat dari hasil Durbin-Watson (DW) . Dimana DW akan dibandingkan dengan DW tabel Ho = menyatakan bahwa tidak ada hubungan antar variabel pengganggunya. Tidak ada otokorelasi jika DW mendekati angka 2 9 menurut Dillon and Glodstein, 1990 : 296). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai DW sama dengan 1.854 berarti tidak ada otokorelasi . Sumber data diolah pada lampiran : 5

d . Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah melihat apakah residual atau data memiliki distribusi normal atau tidak. Data dengan distribusi normal merupakan syarat dalam analisis regresi berganda (semua naliris dalam kategori parametrik).

Jika Residual berasal dari distribusi normal, maka nilai-nilai sebaran data (titik-titik yang ada dalam gambar) akan terletak di sekitar garis lurus. Sumber data diolah pada lampiran 6. Berdasarkan hasil pada gambar P-P plot of Regretion maka residual berada pada sekitar garis lurus, hal ini berarti asumsi terpenuhi

3.2. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah diadakan analisa data dengan menggunakan prosentase untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung diperoleh hasil sebagai berikut :

3.2.1. Tangibles (Bukti fisik)

Fasilitas sarana dan prasarana fisik yang dapat dilihat atau dinikmati secara langsung oleh siswa studi meliputi perlengkapan, kenyamanan ruang belajar, Peralatan komunikasi sekolah, dan penampilan Gedung sekolah secara keseluruhan termasuk pada kreteria " baik " hal ini terbukti dari hasil analisis data yang menunjukkan jumlah keseluruhan prosentase terbesar dari 7 variabel kualitas layanan bukti fisik yaitu keadaan perlengkapan, responden menjawab sebanyak 87 dengan prosentase sebesar 58,0 %, Kenyamanan ruang belajar responden menjawab sebanyak 75 dengan prosentase 50,0 %, peralatan komunikasi sekolah responden menjawab sebanyak 83 dengan prosentase 55,3 % dan Penampilan gedung sekolah responden menjawab sebesar 67 dengan prosentase 44,7 %.

Dengan adanya kondisi fisik sekolah yang baik ini diharapkan dapat menimbulkan kepuasan terhadap pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dan pihak sekolah diharapkan terus berupaya keadaan yang sudah baik ini dapat terus dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Adapun 3 Variabel kualitas layanan bukti fisik yang dapat menunjang kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sebagai berikut :

- a. Penampilan pendidik
Penampilan pendidik pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 92 siswa menjawab baik dengan menunjukkan prosentase sebesar 61,3 %.
- b. Kebersihan ruang belajar
Kebersihan ruang belajar pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 71 siswa menjawab baik dengan menunjukkan prosentase sebesar 47,3 %
- c. Penataan Ekterior dan Interior Gedung Sekolah
Penataan Ekterior dan Interior Gedung Sekolah pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 83 siswa menjawab setuju dengan menunjukkan prosentase sebesar 55,3 %

3.2.2. Reability (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan sekolah untuk merealisasikan janji pelayanan yang teliti dan tepat secara konsisten sehingga dapat memuaskan siswa studi. secara keseluruhan keandalan tersebut termasuk pada kriteria " baik " hal ini terbukti dari hasil analisis data yang menunjukkan jumlah keseluruhan prosentase terbesar dari 4 variabel kualitas layanan keandalan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yaitu :

a . Kemampuan pendidik dalam merealisasikan program sekolah
Kemampuan pendidik dalam merealisasikan program sekolah pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 68 siswa menjawab baik dengan menunjukkan prosentase sebesar 45,3 %.

b . Ketrampilan pendidik
Ketrampilan pendidik pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 94 siswa menjawab puas dengan menunjukkan prosentase sebesar 62,7 %

c . Keandalan sarana Sekolah
Keandalan sarana sekolah pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 76 siswa menjawab menunjang dengan menunjukkan prosentase sebesar 50,7 %

d . Keandalan Teknologi informasi
Keandalan Teknologi informasi pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 79 siswa menjawab menunjang dengan menunjukkan prosentase sebesar 52,7%

3.2.3. Responsiveness (daya tanggap)

Kesigapan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung untuk membantu para pegawai dengan memberikan pelayanan yang telah ditetapkan secara keseluruhan termasuk pada kriteria " baik " hal ini terbukti dari hasil analisis data yang menunjukkan jumlah keseluruhan prosentase terbesar dari 3 variabel kualitas layanan daya tanggap pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yaitu : a . Kesigapan pendidik memberikan layanan

- Kesigapan pendidik memberikan layanan pemelajaran pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 79 siswa menjawab puas dengan menunjukkan prosentase sebesar 52,7 %
- b . Kesungguhan pendidik dalam menanggapi keluhan siswa
Kesungguhan pendidik dalam menanggapi keluhan siswa untuk menunjang kelancaran proses belajar mengajar pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 75 siswa menjawab menunjang dengan menunjukkan prosentase sebesar 50,0 %
 - c . Kemampuan pendidik dalam menyelesaikan masalah
Kemampuan pendidik dalam menyelesaikan masalah pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori sangat baik dan baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu masing-masing 68 siswa menjawab sangat puas dan puas dengan menunjukkan prosentase sebesar 45,3 %
- 3.2.4. Assurance(Keyakinan / jaminan)**
Jaminan dalam arti luas meliputi keamanan dan kerahasiaan dan kompetensi, etika dan nilai kesopanan serta kredibilitas. Indikator variabel keyakinan adalah kesungguhan pendidik dalam memberikan layanan kepada siswa studi dan jaminan untuk memperoleh solusi penyelesaian atas permasalahan siswa studi, secara keseluruhan termasuk pada kriteria " baik " hal ini terbukti dari hasil analisis data yang menunjukkan jumlah keseluruhan prosentase terbesar dari 6 variabel kualitas layanan jaminan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yaitu :
- a . Kesungguhan pendidik memberikan layanan
Kesungguhan pendidik memberikan layanan pemelajaran untuk menunjang keberhasilan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 74 siswa menjawab menunjang dengan menunjukkan prosentase sebesar 49,3 %
 - b . Kesungguhan pendidik dalam menyelesaikan masalah
Kesungguhan pendidik dalam menyelesaikan masalah siswa untuk menunjang kelancaran proses belajar mengajar pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 75 siswa menjawab baik dengan menunjukkan prosentase sebesar 50 %
 - c . Jaminan keamanan
Jaminan keamanan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori sangat baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 68 siswa menjawab sangat puas dengan menunjukkan prosentase sebesar 45,3 %
 - d . Jaminan kerahasiaan
Jaminan kerahasiaan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori sangat baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 63 siswa menjawab sangat baik dengan menunjukkan prosentase sebesar 42 %
 - e . Jaminan etika kesopanan
Jaminan etika kesopanan untuk menunjang keberhasilan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 77 siswa menjawab menunjang dengan menunjukkan prosentase sebesar 51,3 %
 - f . Jaminan Kompetensi
Jaminan Kompetensi untuk menunjang kredibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan

jumlah frekuensi terbesar yaitu 77 siswa menjawab menunjang dengan menunjukkan prosentase sebesar 51,3 %

3.2.5. Emphaty (empati)

Empati adalah Perhatian pribadi dan hubungan yang baik . indikator *emphaty* adalah keramahan pendidik dalam memberikan pelayanan dan kepedulian pendidik dalam memberikan pelayanan. secara keseluruhan termasuk pada kreteria " baik " hal ini terbukti dari hasil analisis data yang menunjukkan jumlah keseluruhan prosentase terbesar dari 2 variabel kualitas layanan empati pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yaitu :

a . Keramahan pendidik

Keramahan pendidik memberikan layanan pembelajaran untuk menunjang keberhasilan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 69 siswa menjawab puas dengan menunjukkan prosentase sebesar 46,0 %.

b . Kepedulian pendidik

Kepedulian pendidik dalam membantu siswa studi untuk kelancaran proses belajar mengajar pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari hasil angket dengan jumlah frekuensi terbesar yaitu 80 siswa menjawab puas dengan menunjukkan prosentase sebesar 53,7 %

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka kesimpulan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Menerima hipotesis penelitian pertama yang menyatakan Kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.
- b. Menerima hipotesis penelitian kedua yang menyatakan Kualitas layanan

berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Untuk mengetahui pengaruh variable independent terhadap variabel dependen secara parsial .

- c. Menerima hipotesis penelitian ketiga yang menyatakan diantara kualitas layanan pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung ada yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan siswa studi.

4.2. Saran

- a. Instansi pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Disarankan manajemen Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung selalu mempertimbangkan dalam memberikan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yang meliputi sarana dan prasarana, keandalan , daya tanggap, keyakinan dan empati.
- b. Karena yang dominant berpengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung adalah empati yang meliputi keramahan pendidik dan kepedulian pendidik maka disarankan kepada manajemen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Kediri untuk menjaga konsistensi keramahan dan kepedulian pendidik terhadap siswa studi agar berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung
- c. Karena adanya keterbatasan dalam penelitian penulis yang meliputi keterbatasan indikator-indikator pembentuk faktor, metode pengumpulan data, dan biaya maka direkomendasikan agar diadakan penelitian ulang yang sejenis yang meminimumkan atau meniadakan keterbatasan-keterbatasan tersebut , sehingga hasilnya dapat diperoleh lebih maksimal oleh peneliti lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Assael, Henry. 1994 *Consumer Behavior and Marketing action. Fourth Edition* PWS Kent Publishing Company. Boston
- Basuswastha dan Handoko . 1997 Pola dasar perilaku konsumen. Jakarta
- Berkowitz, Roget. A. Kerin dan William Rudelius. 1992 *Marketing*, Richard D. Irwin Inc. Boston
- Davidow dan Utal . 1989 *Managing the new public services*, macmillan London
- Depdikbud 2004 Kurikulum SMK 2004 bagian Pendahuluan . Edisi 2004 Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah . Jakarta
- Didit Darmawan 2007 *Teknik Praktis Menulis Karya Ilmiah*. Surabaya
- Dimiyati, Subakir. 2003 *Sistem Informasi Manajemen untuk peningkatan Sumber Daya Manusia* . Surabaya
- Engel, James F. Ronger D. Blackwell and Paul W. Miniard. 1994 *Perilaku konsumen* . Edisi keenam. terjemahan FX Budiyanto dari *Consumer Behavior* (1986) . Binarupa Aksara Jakarta
- Goetsch dan Davis 1994 *Customer first* (Eds) 1994 Mendahulukan pelanggan, Strategi untuk memberikan pelayanan bermutu dan tangguh
- Gronroos , Chirtian 1998, *Marketing services: the case of missing product*, *Journal of business & Industrial Marketing* , Vol. 13 No. 4/5, 322-338
- Kerlinger, Fred N. 1994 *Foundation of behaviord Research, Halth, Rinehart and Wiston, Oregon*
- Kotler, Pilip. 1997 *Manajemen Pemasaran ; Analisis , Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* , Edisi Bahasa Indonesia Jilid I, Prenhallindo Jakarta
- Kotler, Pilip. 1997 *Manajemen Pemasaran ; Analisis , Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* , Edisi Bahasa Indonesia Jilid II, Prenhallindo Jakarta
- Kotler, Pilip. 1997 *Marketing Manajement : Analisis, planning, Implementation, and control. Ninth edition. Prentice-hall International. Inc New Jersey*
- Loudin 1988 *Services Model is Good Business*, Sydne
- Loudon, David L. and Albert J. Della Bitta 1984, *Customer Behavior, Concept and aplication*, MC. Graw Hil, New York
- Malholtra , Naresh K 1996 *Marketing Research An Aplied Orientetion. Second edition. Prentice – Hall International edition . New Jersey*
- Nurman 1991 *Menejemen mutu Pelayanan* Jakarta
- Payne, Andrian 1993 *The Essence of service marketing . Prentice hall International Marketing Inc USA*
- PPPG Jakarta 2002 *Pelayanan Prima : Bahan ajar Diklat Prajabatan gel. III* Jakarta
- Rahmady Radiany 2006 *Pedoman Penyusunan Skripsi & Tesis* . Surabaya
- Santoso, Singgih dan fandy Tjiptono . 2001 *Riset Pemasaran : Konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Cetakan pertama PT Elex Media Komputindo Jakarta
- Santoso , Singgih. 2003 . *Statistik non Parametrik : Buku latihan SPSS*. Cetakan kedua PT Elex Media Komputindo Jakarta
- Suharsini 1993 *Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktis* Rineka Cipta Jakarta