

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLITAR**

Oleh: Indah Yuni Astuti

ABSTRAK

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sekaligus sebagai tujuan pendayagunaan aparatur negara. Didasari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting guna mencapai kepuasan pelanggan, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung. Karena diduga penerapan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh penduduk yang berdomisili di Kabupaten Blitar, sedangkan yang menjadi sampel adalah sebagian penduduk Kabupaten Blitar. Metode yang digunakan adalah metode regresi sederhana dan analisis regresi, uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan(X) memiliki hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Hal ini dibuktikan dari hasil yang diperoleh dalam uji F dan uji t, dimana nilai F hitung sebesar 110,359 dengan nilai signifikan. F sebesar 0,000 dan nilai t hitung adalah 10,505 dengan nilai sig. t (0,000) < 0,01. Selanjutnya nilai koefisien korelasi sebesar 0,728 dengan nilai koefisien determinasi = 52,5 % dan persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah $Y = 7,294 + 0,606X$, yang artinya bahwa apabila variabel X yang diberikan tidak mengalami perubahan (konstan), koefisien regresi untuk variabel X adalah 0,606 diartikan bahwa jika ada perubahan satu satuan pada variabel X, maka akan ada perubahan pada variabel Y sebesar 0,606 satuan.

Dapat disimpulkan bahwa kunci keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam mencapai kepuasan masyarakat adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta memperhatikan faktor-faktor selain kualitas pelayanan yang dianggap mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat, agar efektivitas yang ingin dicapai oleh manajemen atau kepala kantor dapat terwujud.

ABSTRACT

Realization of quality public services is one of the characteristics of good governance as well as the purpose of utilization of state apparatus. Based on that policy of utilization of state apparatus, especially in improving the quality of public services. Quality of service is an important factor in order to achieve customer satisfaction, this

research was conducted to determine the effect of service quality to the satisfaction of the people in the Office of Population and Civil Registration Blitar.

For companies that are engaged in the service, quality of service is a very important factor. Because in marketing services, interaction between producers and consumers occurs directly. Because the alleged application of quality of service has an influence on people's satisfaction.

This study uses two variables: Quality of Service and Community Satisfaction. This study aims to determine the effect of Quality of Service to the Public Satisfaction in the Office of Population and Civil Registration Blitar. The population in this study is the entire population who live in Blitar, while the sample is partially resident Blitar. The method used is a simple regression method and regression analysis, F test and t test. The results showed that the Quality of Service (X) has a strong relationship to the satisfaction of the Society on the Office of Population and Civil Registration Blitar. This is evidenced from the results obtained in the F test and t test, where the calculated F value of 110, 359 with significant value. F 0.000 and t value was 10.505 with sig. t (0.000) <0.01. Furthermore, the value of the correlation coefficient of 0.728 with a coefficient of determination = 52.5% and simple regression equation obtained was $Y = 7.294 + 0,606X$, which means that if the variable X is given no change (constant), the regression coefficient for the variable X is 0.606 means that if there is a change of one unit in the variable X, then there will be a change in the variable Y for 0.606 units.

It can be concluded that the key to the success of the Department of Population and Civil Registration Blitar in achieving public satisfaction is to provide a quality service to the community and focus on factors other than the quality of services that are considered mamapu affect people's satisfaction, so that effectiveness to be achieved by the management or the head office can be realized.

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sekaligus sebagai tujuan pendayagunaan aparatur negara. Didasari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah serta penegakan HAM. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah.

Masyarakat sebagai pelanggan dalam jasa pelayanan publik semakin hari semakin bertambah kuantitasnya. Dengan demikian masyarakat yang dilayani dan ingin dipuaskan juga semakin bertambah.

Implikasinya kepuasan masyarakat menjadi titik yang krusial. Dengan demikian aparatur negara sebagai pelayan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas guna memuaskan pelanggannya atau paling tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sebagai lembaga daerah yang menangani masalah dalam secara khusus menangani masalah administrasi kependudukan, sangat berperan penting dalam perencanaan dan pelaksanaan penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat diperlukan keterampilan dan profesionalisme. Sumber Daya Manusia yang baik yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, khususnya dalam pelayanan publik. Pelayanan yang dimaksudkan di sini adalah pelayanan publik di dalam pengelolaan, penerbitan dan penertiban

kepemilikan seluruh dokumen kependudukan seorang penduduk diantaranya Akta Catatan Sipil, KTP, dan KK.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat. Namun pada kenyataannya, kualitas pelayanan yang diberikan masih mendapat penilaian yang kurang baik dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pengaduan, kritikan terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dapat indikasi yang kurang baik, atau dengan kata lain, pelayanan yang diberikan kurang berkualitas. Sebagai organisasi publik yang juga berperan untuk menciptakan pelayanan yang transparan, sederhana, tanggap dan akuntabilitasnya dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Peningkatan kualitas pelayanan oleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimaksudkan agar dapat meringankan beban masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Dari uraian latar belakang masalah tersebut, peneliti mengambil judul sebagai berikut : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar”.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : “Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar”.

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti dalam menyusun penelitian ini bertujuan sebagai berikut: “Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar”.

II. METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang berlokasi Jl. Sudanco Supriadi No. 86 Blitar. Alasan pengambilan lokasi penelitian tersebut adalah :

- a. Lokasi mudah dijangkau.
- b. Data yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah.
- c. Data tersebut layak untuk dijadikan obyek penelitian.

2. Populasi dan Sampel

- a. Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian. (Arikunto, 2002). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan (masyarakat) yang menggunakan jasa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yaitu seluruh masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Blitar sejumlah 1.314.867 orang jiwa.
- b. Menurut Arikunto (2002) sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti, sampel penelitian ini diambil dengan acuan sebagai wakil populasi yang representatif. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan (masyarakat) pengguna jasa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dengan jumlah 100 responden. Untuk pengambilannya menggunakan Rumus Slovin (Husein Umar, 1999), yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

- n = Ukuran sampel
- N = Ukuran populasi
- e = presisi yang digunakan 10%

Dari rumus tersebut menghasilkan

$$n = \frac{1.314.678}{1 + 1.314.678(0,1)^2} = 99,992$$

Dengan hasil sebesar 99,992 kemudian dilakukan pembulatan ke atas sehingga di dapat jumlah responden sebesar 100 orang atau masyarakat.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti adalah *Purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas strata, random, atau daerah, tetapi didasarkan pada tujuan tertentu (Sugiyono, 2009). Dengan teknik ini, sampel diambil berdasarkan usia produktif penduduk yaitu dari usia 17 tahun – 60 tahun.

Tabel 3.2
Kriteria Pengambilan Sampel Usia
Produktif Penduduk Kabupaten Blitar
(17 – 60 Tahun)

Usia Penduduk	17 - 24		25 - 40		> 40	
	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr
Responden	15	20	20	20	20	5

4. Teknik pengumpulannya

- a. **Interview (wawancara)**, proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka secara langsung dengan pimpinan perusahaan atau instansi. Adapun yang menjadi data yaitu

gambaran umum perusahaan dan struktur organisasi.

- b. **Observasi**, cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian serta melakukan pencatatan secara sistematis mengenai hal-hal yang diteliti. Adapun yang menjadi data yaitu permasalahan yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengenai kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat.
- c. **Studi Pustaka**, study perbandingan buku-buku dan literatur-literatur untuk mendukung penelitian agar lebih kuat.
- d. **Questionary**, pengumpulan data dengan usaha mendapatkan keterangan-keterangan dan pendirian seseorang secara tertulis dengan menyerahkan lembar pertanyaan untuk diisi oleh subyek yang bersangkutan. Dalam pengumpulan data tersebut penulis menggunakan skala *Likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan oleh peneliti secara spesifik yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2009).

Adapun pedoman penilaian atau skor untuk angket atau *Questionary* adalah sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju = 5
- b. Setuju = 4
- c. Tidak Setuju = 3
- d. Kurang Setuju = 2
- e. Sangat Tidak Setuju = 1

5. Identifikasi Variabel

a. Variabel Bebas (*Independent variabel*)

Adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya perubahan pada variabel dependen. Adapun variabel independent dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

b. Variabel Terikat (*Dependent variabel*)

Adalah variabel tak bebas yang dipengaruhi oleh variabel independent. Adapun yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

6. Teknik Analisis Data

a. Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Adapun rumusnya sebagai berikut :

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

(Sugiyono, 2009)

Di mana :

- r = koefisien korelasi
- n = jumlah responden
- x = jumlah variabel x
- y = jumlah variabel y

Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 99% dan 95%, apabila dalam pengujian diperoleh hasil sama dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,01$ dan $\alpha = 0,05$) maka terdapat hubungan antar variabel, tetapi apabila yang terjadi sebaliknya maka tidak terdapat hubungan antar variabel. Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2009.

b. Metode Analisis Regresi

Analisis yang digunakan untuk peramalan masa yang akan datang, apabila akan diadakan perubahan pada variabel

bebas. Adapun rumus Regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

(Sugiyono, 2009)

Di mana :

- Y = variabel terikat
- a = bilangan konstanta
- b = koefisien regresi
- x = variabel terikat

c. Uji F

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama) digunakan uji F dengan persamaan :

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

Keterangan :

- R^2 = koefisien determinasi
- k = jumlah variabel bebas
- n = jumlah sampel

Pernyataan :

$$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$$

Berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

$$H_a = b_1, b_2, b_3 \neq 0$$

Berarti ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Kriteria uji F :

Ho ditolak jika F hitung \leq F tabel

Ha ditolak jika F hitung \geq F tabel

III. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah jumlah Pelanggan atau Masyarakat yang menggunakan jasa atau pelayanan yang diberikan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Blitar. Sampel yang akan diteliti sebanyak 100 orang responden yang diambil dari jumlah populasi. Gambaran umum responden dapat dilihat sebagai berikut:

a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	55	55%
2	Perempuan	45	45%
Jumlah		100	100%

Sumber : *Dispenduk Capil Kab. Blitar, 2015*

Dilihat dari Tabel 4.1 di atas maka dapat dijelaskan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki yang menjadi responden adalah sebanyak 55 orang dari 100 responden. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan adalah sebanyak 45 orang dari 100 responden. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa responden pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Blitar rata-rata adalah berjenis kelamin laki-laki.

b. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil penelitian, jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<17 Tahun	0	0%
2	17 – 24 Tahun	35	35%
3	25 – 40 Tahun	40	40%
4	>40 Tahun	25	25%
Jumlah		100	100%

Sumber : *Dispenduk Capil Kab. Blitar, 2015*

Dilihat dari Tabel 4.2 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa responden dengan usia < 17 tahun berjumlah 0 orang dari

jumlah responden 100 orang, responden yang berusia 17 tahun – 24 tahun sebanyak 35 orang dari jumlah responden 100 orang, responden yang berusia 25 – 40 tahun orang dari jumlah responden 100 orang dan responden yang berusia > 40 tahun sebanyak 25 responden dari jumlah responden 100 orang. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata jumlah responden dari pelanggan yang menggunakan jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, berdasarkan usia rata-rata berumur 25 tahun – 40 tahun sebanyak 40 orang.

c. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui jumlah responden dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Blitar dilihat dari tingkat pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Petani	20	20%
2	Wiraswasta	30	30%
3	Ibu Rumah Tangga	10	10%
4	Pegawai Negeri Sipil	25	25%
5	Lain-lain	15	15%
Jumlah		100	100%

Sumber : *Dispenduk Capil Kab. Blitar, 2015*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, maka dapat diketahui jumlah responden yang berada dalam dunia pendidikan yaitu Petani sebanyak 20 orang dari 100 responden, Wiraswasta sebanyak 30 orang dari 100 responden, Ibu Rumah Tangga sebanyak 10 orang dari 100 responden, Pegawai Negeri Sipil sebanyak 25 orang dari 100 responden dan Lain-lain 15 orang dari 100 orang responden. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden Pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar adalah mempunyai pekerjaan sebagai Wirasawasta.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Pembahasan Hasil Analisis Data
Analisis Korelasi
Koefisien Korelasi

Analisa Korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuat atau lemahnya hubungan antar variabel. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 99%, apabila dalam pengujian diperoleh hasil sama dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,01$) maka terdapat hubungan antar variabel, tetapi apabila yang terjadi sebaliknya maka tidak terdapat hubungan antar variabel. Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2009

Berdasarkan tabel 4.8 dibawah dapat dijelaskan mengenai hasil uji korelasi antar variabel atau secara parsial sebagai berikut:

Korelasi antara *Kualitas Pelayanan (X)* dengan *Kepuasan Masyarakat (Y)* adalah positif, atau semakin *Kualitas Pelayanan (X)* ditingkatkan maka faktor *Kepuasan Masyarakat (Y)* cenderung semakin bagus atau meningkat. Angka korelasi sebesar 0,728 yang jauh dari 0,5 menunjukkan kuatnya hubungan kedua variabel. Signifikan hasil korelasinya adalah 0,000 yang berada jauh dibawah 0,01 yang berarti adanya hubungan yang benar-benar signifikan antara *Kualitas Pelayanan (X)* dengan *Kepuasan Masyarakat (Y)* pada Dinas

Tabel 4.8

Koefisien Korelasi Variabel X dan Y
 CORRELATIONS/VARIABLES =
 Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat/
 PRINT = TWOTAIL NOSIG /MISSING =
 PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Analisa Korelasi Sederhana

Nilai multiple R yang tinggi menunjukkan adanya hubungan yang erat dan nilai multiple R yang rendah menunjukkan hubungan yang kurang erat bahkan tidak adanya hubungan.

Tabel 4.9
Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.530	.525	1.300

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

Adapun korelasi variabel bebas dengan variabel terikat ditunjukkan oleh besarnya Multiple R yaitu 0,728 dimana nilai korelasi ini mendekati 1, sehingga berdasarkan kriteria penilaian yang ada maka *Kualitas Pelayanan* (X) dengan *Kepuasan Masyarakat* (Y) mempunyai hubungan kuat dan searah.

Koefisien determinan atau *R square* sebesar 0,530 berasal dari (0,728 x 0,728). Sedangkan *Adjusted R square* sebesar 0,525 artinya besarnya pengaruh variabel *Kualitas Pelayanan* (X) dengan *Kepuasan*

Masyarakat (Y) sebesar 52,5%, sedangkan sisanya (100% - 52,5% = 47,5%) di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam perhitungan ini.

Analisis Regresi

Dari hasil analisis regresi linear sederhana antara variabel *Kualitas Pelayanan* (X) dengan *Kepuasan Masyarakat* (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.10
Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.294	1.138		6.410	.000
Kualitas Pelayanan	.606	.058	.728	10.505	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan yang tersaji pada tabel 4.10 di atas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

Y = a + bX
Y = 7,294 + 0,606X

Berdasarkan persamaan tersebut di atas dapat di jelaskan sebagai berikut :

- a = Konstanta sebesar 7,294
Artinya apabila *Kualitas Pelayanan* (X) yang diberikan tidak mengalami perubahan (konstan), maka besarnya *Kepuasan Masyarakat* (Y) yang diterima adalah sebesar 7,294 satuan.
- b = Koefisien Regresi Variabel *Kualitas Pelayanan* (X) sebesar 0,606
Koefisien regresi untuk variabel *Kualitas Pelayanan* (X) adalah 0,606

dapat diartikan bahwa jika ada perubahan satu satuan pada variabel *Kualitas Pelayanan*(X), maka akan ada perubahan pada *Kepuasan Masyarakat* (Y) sebesar 0,606 satuan dengan arah yang sama. Atau jika tedapat kenaikan pada *Kualitas Pelayanan* (X) sebesar 1 satuan maka akan mempengaruhi kenaikan juga pada *Kepuasan Masyarakat*(Y) sebesar 0,606 satuan.

Uji Hipotesis
Uji F

Uji F ini digunakan untuk pengujian signifikan dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun perhitungannya dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.11
ANOVA (b)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	186.498	1	186.498	110.359	.000 ^a
Residual	165.612	98	1.690		
Total	352.110	99			

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

Uji F dalam penelitian ini membandingkan antara F hitung dengan F tabel pada tingkat kepercayaan 99% (0,01) atau dengan melihat nilai sig. F. Bila F hitung lebih besar dari F tabel atau nilai sig. $F < 0,01$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa F hitung sebesar 110,359 dengan nilai signifikan. F sebesar 0,000. Karena probabilitasnya $0,000 < 0,01$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi *Kepuasan Masyarakat (Y)*, berarti *Kualitas Pelayanan (X)* mempunyai pengaruh terhadap *Kepuasan Masyarakat (Y)*, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Agar dapat mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu *Kualitas Pelayanan (X)* mempunyai pengaruh terhadap *Kepuasan Masyarakat (Y)* maka digunakan uji t. Adapun nilai variabelnya bisa dilihat adalah sebagai berikut :

Nilai t hitung dari hasil perhitungan model regresi *Kualitas Pelayanan (X)* adalah 10,505 dengan nilai sig. $t (0,000) < 0,01$ yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Kualitas Pelayanan (X)* terhadap variabel *Kepuasan Masyarakat (Y)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Inteprestasi

Dari hasil pernyataan data survey yang peneliti lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dan kemudian dilakukan sebuah uji statistik, penulis mendapatkan hasil sebagai berikut :

1. Korelasi antara *Kualitas Pelayanan (X)* dengan *Kepuasan Masyarakat (Y)* adalah positif, atau semakin *Kualitas Pelayanan(X)* ditingkatkan maka faktor *Kepuasan Masyarakat (Y)* cenderung semakin bagus atau meningkat. Angka korelasi sebesar 0,728 yang jauh dari 0,5 menunjukkan kuatnya hubungan kedua variabel. Signifikan hasil korelasinya adalah 0,000 yang berada jauh dibawah 0,01 yang berarti adanya hubungan yang benar-benar signifikan antara *Kualitas Pelayanan (X)* dengan *Kepuasan Masyarakat (Y)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.
2. Besarnya Multiple R yaitu 0,728 dimana nilai korelasi ini mendekati 1, sehingga berdasarkan kriteria yang ada maka *Kualitas Pelayanan (X)* yang diterapkan serta kepuasan yang diterima oleh Masyarakat mempunyai hubungan yang kuat dan searah.
3. Koefisien regresi hasil perhitungan diperoleh nilai $Y = 7,294 + 0,606X$. Berarti jika terdapat kenaikan pada *Kualitas Pelayanan (X)* sebesar 1 satuan maka akan mempengaruhi kenaikan juga pada *Kepuasan Masyarakat(Y)* sebesar 0,606 satuan.

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan di atas, dapat di ketahui bahwa teori yang menyatakan bahwa *Kepuasan Masyarakat (Y)* dapat dipengaruhi oleh penerapan *Kualitas Pelayanan (X)* adalah benar dan nyata keberadaannya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Kunci keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Blitar dalam mencapai kepuasan masyarakat adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta memperhatikan faktor-faktor selain kualitas pelayanan yang dianggap mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Saran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar masih perlu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Agar efektivitas yang ingin dicapai oleh manajemen atau kepala kantor dapat terwujud maka seluruh faktor-faktor kualitas pelayanan perlu ditingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2002), *Manajemen Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan (1999). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Engel, Black Well, Minard (1994), *Perilaku Konsumen (Jilid I) Edisi Keenam*, Jakarta : Binapura Aksara.
- Erickson, B.H. and T.A. Nosanchuk (1997), *Understanding Data*, Toronto and all : McGraw Hill Ryerson Limited.
- Irawan, Handi (2001), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip (2002), *Manajemen Pemasaran (Edisi Kesembilan)*, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- _____ (1997), *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol, Jilid I Dan Jilid II*, Jakarta : PT. Prenhalindo
- _____ (1994), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, Jakarta : Salemba Empat.
- Lyhe, John F. (1996), *Cara Jitu Memuaskan Pelanggan*, Jakarta : Abdi tandur.
- Paryaman, Tatang (2008), *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Birokrasi Yang Berbasis Kinerja*, Jurnal Ilmu Administrasi (FIA) Edisi 1. (<http://artikelpdf.co.cc>)
- Pratiwi, Susanti (2007), *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Hasanudin Kota Palu*, Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan), Palu : Fakultas Ekonomi Universitas Tadulako Palu.
- Rangkuti, Fredy (2002), *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.