

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

Usman Moonti<sup>1</sup>, Meyko Panigoro<sup>2</sup>, Yulindawati Ibrahim<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi,  
Universitas Negeri Gorontalo

Email: [usmanmoonti@ung.ac.id](mailto:usmanmoonti@ung.ac.id)<sup>1</sup>, [meykopanigoro@ung.ac.id](mailto:meykopanigoro@ung.ac.id)<sup>2</sup>,  
[yulindawatiibrahim11@gmail.com](mailto:yulindawatiibrahim11@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode penelitian *Survei*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner pada pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil kota gorontalo. Jumlah Penarikan Sampel dalam penelitian ini sebesar 50 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Besaran pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo sebesar 60,9% sedangkan sisanya sebesar 39,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

### Abstract

The present research aimed to find out the effect of service quality on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo City. Moreover, this research employed a quantitative approach with a survey research method. The data used were primary data obtained by distributing questionnaires to employees at Department of Population and Civil Registration of Gorontalo City, with a sample of 50 respondents. At the same time, the data analysis technique used simple linear regression. The research finding denoted that the service quality affected community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo City. In addition, the effect of service quality was 60,9% while the remaining 39,1% was affected by other variables that were not examined in this research.

**Keywords:** *Effect of Service Quality, Community Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atau atribut.

Menurut Kotler dan Keller 2007 mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, et. al (dalam Lupiyoadi, 2006).

### METODE

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui (Sugiyono, 2018) penelitian ini bertujuan untuk menguji permasalahan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo .Desain penelitian yang digunakan korelasional untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Maka penelitian ini bersifat analisis regresi sederhana yaitu penelitian yang menggambarkan pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25 dalam mengelola dan menganalisis data untuk mempermudah sehingga mendapatkan hasil yang akurat. Berikut ini langkah-langkah analisis yang dilakukan sebagai berikut:

1. Mentabulasi hasil kuesioner pernyataan respondent.
2. Melakukan uji instrumen yaitu untuk mengetahui tingkat valid kuesioner instrumen dan sejauh mana ketetapan suatu instrumen pertanyaan sebagai alat ukur variabel penelitian dengan person correlation dengan cut off >0,3 serta untuk mengetahui reliabel melihat sejauh mana kuesioner yang dipakai dapat menghasilkan jawaban yang konsisten menggunakan analisis cronbach alpha dengan cut off >0,6.
3. Melakukan uji asumsi klasik yaitu untuk menguji data distribusi dengan normal atau tidak.
4. Melakukan uji hipotesis digunakan untuk menguji setiap variabel bebas atau independen dengan ketentuan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Melakukan uji regresi linier sederhana dengan rumus  $\hat{Y} = a + bX$  untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi (di ubah-ubah).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah pengumpulan hasil responden, dilakukan maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisis data yang telah terkumpul. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Proses penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner pada masing-masing responden, dengan kuesioner variabel (X) berjumlah 30 pernyataan dan variabel (Y) berjumlah 30 pernyataan. Hasil analisis data dari penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Uji instrumen, sesuai dengan hasil uji validitas dalam SPSS 25 variabel (X) dengan 30 pernyataan dan variabel (Y) dengan 30 pernyataan semua dikategorikan valid karena hasil dari uji tersebut lebih dari cut off atau sama dengan >0,3 sedangkan dalam uji cronbach's alpha 0,931, dan variabel (Y) dengan hasil cronbach's alpha 0,947. Artinya dari kedua variabel dinyatakan reliabel karena hasil >0,6

Uji asumsi klasik menguji apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik apabila terdistribusi dengan normal. Uji normalitas dilakukan dengan melihat tabel kolmogrov-smirnov sebagai berikut:

**Tabel 1 Hasil Kolmogrov-smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	10.71264967
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.059
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

dilihat dari kolmogrov-smirnov bahwa nilai tingkat signifikan 0,200>0,05 maka dinyatakan berdistribusi normal.

2. Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah H0 (Hipotesis nol) diterima atau ditolak. dalam penelitian ini dapat dilihat dalam uji berikut:

**Tabel 2 Uji Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.206	11.027		2.104	.041
Kualitas Pelayanan	.807	.093	.781	8.653	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**Tabel 3 Uji Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 <sup>a</sup>	.609	.601	10.82366

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,609. Atau sebesar 60,9%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 60,9% variabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variable Kualitas Pelayanan (X), sedangkan sisanya sebesar 39,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Uji regresi linier sederhana adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel (X) terhadap satu variabel (Y). Berikut adalah hasil analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil analisis dalam aplikasi SPSS versi 25 diketahui nilai konstantan (a) sebesar 23,206 sedangkan Kualitas Pelayanan (b/koefisien regresi) sebesar 0,807 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis dalam model regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 23,206 + 0,807X$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut: a). Nilai konstanta sebesar 23,206 menunjukkan jika tidak terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan maka rata-rata nilai dari variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 23,206 satuan. b). Nilai Koefisien Regresi Variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,807 menunjukkan setiap perubahan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar 0,807 satuan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota. Hasil ini penelitian menjelaskan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dengan angka t-hitung 8,653 > t-tabel 2,01063 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Angka *R Square* sebesar 0,609, atau sebesar 60,9%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 60,9% variabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variable Kualitas Pelayanan (X), sedangkan sisanya sebesar 39,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: An International Journal*.

- Kulsum, U., & Syah, T. Y. R. (2017). The effect of service quality on loyalty with mediation of patient satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3), 41-50.
- Kuncoro, S. B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Pemerintahan Integratif*, 5(2), 234-245.
- Madona, F. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kepada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 ilirpalembang. [SKRIPSI] (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).
- Pangestu, A. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Langsa.
- Patue, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo . *Skripsi*, 1(931412178).
- Puwa, M. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Gorontalo. *Skripsi*, 1 (931413185).
- Rantini, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur (Doctoral dissertation, Universitas Flores).
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).