

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM

Sumardin<sup>1</sup>), Haji Mustaqim<sup>2</sup>)  
Universitas Ibnu Sina  
sumardinibnusina@gmail.com

### ABSTRAK

Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan Di Kota Batam Secara Tertib, Akurat dan Dinamis adalah merupakan Visi dari Dinas Kependudukan Kota Batam. Mewujudkan Pelayanan yang prima bagi masyarakat Batam adalah merupakan tanggung jawab Dinas Kependudukan Kota Batam. Dalam melakukan penelitian ini, penulis melibatkan 95 orang responden masyarakat yang sudah pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam. Adapun Penelitian dilakukan dengan menggunakan 5 variabel bebas yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan 1 variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa semua variable bebas memiliki pengaruh terhadap variable terikat. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa variabel *empathy* memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dalam pengujian secara simultan antara semua variable bebas terhadap variable terikat dapat dilihat bahwa nilai F hitung= 228,807 yang berarti lebih besar dari nilai F table. Artinya variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variable Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, Kepuasan Masyarakat

### ABSTRACT

*The realization of the Population Administration System in Batam City in an Orderly, Accurate and Dynamic manner is the Vision of the Batam City Population Service. Promising Excellent service for the people of Batam is the responsibility of the Batam City Population Office. In conducting this research, the authors involved 95 community respondents who had received services at the Batam City Population Service Office. The research was conducted using 5 independent variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and 1 dependent variable, namely Community Satisfaction. In this study it was found that all independent variables have an influence on the dependent variable. From the results of the study concluded that empathy variables have a significant influence on community satisfaction. In simultaneous testing between all the independent variables of the dependent variable, it can be seen that the calculated F value = 228.807, which means it is greater than the F table value. This means that the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy variables together have an influence on the Community Satisfaction variable.*

Keywords: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, Community Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Batam sebagai lembaga eksekutif yang merupakan unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah dituntut untuk bekerja lebih profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam hal ini Dinas Kependudukan Kota Batam dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap Masyarakat Kota Batam. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas.

Kepuasan Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Sementara menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih judul untuk melaksanakan penelitian ini yakni: "Analisis Faktor-Faktor Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam".

## Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

- (1) Adakah Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Kota Batam.
- (2) Adakah Pengaruh *reliability* terhadap Kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.
- (3) Adakah Pengaruh *responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Kota Batam.
- (4) Adakah Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.
- (5) Adakah Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.
- (6) Manakah diantara Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Teknik Pengumpulan Data, Responden dan Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang

penulis lakukan adalah menggunakan teknik kepustakaan, dimana teknik pengumpulan data yang sifatnya teoritis dan berhubungan dengan bidang ilmu yang penulis teliti, baik berupa buku-buku maupun majalah atau surat kabar. Disamping itu penulis juga menggunakan study lapangan secara langsung, dimana penulis melakukan wawancara melalui kuisisioner ataupun angket dengan sejumlah responden.

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan 95 orang responden. Adapun tehnik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan program SPSS 17.00 dimana terlebih dahulu dilakukan uji validitas data dengan harapan untuk mengetahui sejauh mana pertanyaan yang diajukan valid, uji Reliabilitas data dan uji normalitas data.

	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Tangible (X<sub>1</sub>)</i>	0,712
<i>Reliability ((X<sub>2</sub>)</i>	0,717
<i>Responsiveness (X<sub>3</sub>)</i>	0,612
<i>Assurance (X<sub>4</sub>)</i>	0,783
<i>Empathy (X<sub>5</sub>)</i>	0,709
<b>Kepuasan Masyarakat</b>	0,793

1. Dari table diatas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* variabel *Tangible (X<sub>1</sub>)* 0,712>0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan adalah reliabel.
2. Dari table diatas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel *reliability (X<sub>2</sub>)* 0,717>0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan adalah tersebut reliabel.
3. Dari table diatas dapat dilihat

bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel *responsiveness (X<sub>3</sub>)* 0,612 > 0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.

4. Dari table diatas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel *assurance (X<sub>4</sub>)* 0,783 > 0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.
5. Dari table diatas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel *empathy (X<sub>5</sub>)* 0,709 > 0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.
6. Dari table diatas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel **Kepuasan Masyarakat (Y)** 0,793 > 0,60 berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 3 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.

### Regresi Berganda

Analisi regresi linear berganda dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Secara matematis, fungsi persamaan regresi linier berganda dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

$\alpha$  = Konstanta

X<sub>1</sub> = *Tangible*

X<sub>2</sub> = *Reliability*

X<sub>3</sub> = *Responsiveness*

$X_4$  = Assurance

$X_5$  = Empathy

$\beta$  = Koefisien Regresi

### Hasil Penelitian Dan Pembahasan Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

Pengaruh variabel *tangible* terhadap Kepuasan Masyarakat dapat dilihat dari hasil uji parsial antara

variabel *tangible* terhadap variabel Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam. Adapun kriteria syarat penggunaan uji secara parsial ini dapat diketahui sebagai berikut:

Syarat penerimaan uji hipotesis T

Tabel Hasil Uji  $X_1$  terhadap Y

Model	t	Sig.	Correlations		
			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	6.676	.000			
X1TOTAL	5.733	.000	.367	.367	.367

Berdasarkan tabel tersebut, didapat variabel  $X_1$  memiliki nilai t hitung (5,733) lebih besar dari t tabel (1,987) dan nilai Sig (probabilitas) lebih kecil dari alpha (0,05). Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangible* terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.

### Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

Pengaruh variabel *reliability* terhadap Kepuasan Masyarakat dapat dilihat dari hasil uji secara parsial antara variabel *reliability* terhadap variabel Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam. Adapun kriteria syarat penggunaan uji secara parsial ini dapat diketahui sebagai berikut:

Syarat penerimaan uji hipotesis T

Model	t	Sig.	Hasil Uji X <sub>2</sub> terhadap Y		
			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	5.483	.015			
X2TOTAL	7.406	.000	.775	.775	.775

Berdasarkan tabel tersebut, didapat variabel X<sub>2</sub> memiliki nilai t hitung (7,406) lebih besar dari t tabelnya (1,987) dan nilai Sig (probabilitas) lebih kecil dari alpha (0,05). Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability* terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.

### Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

Pengaruh variabel *responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam dapat dilihat dari hasil uji secara parsial antara

variabel *responsiveness* terhadap variabel Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam. Adapun kriteria syarat penggunaan uji secara parsial ini dapat diketahui sebagai berikut:

Syarat penerimaan uji hipotesis T

Model	t	Sig.	Tabel Hasil Uji X <sub>3</sub> terhadap Y		
			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	7.821	.000			
X3TOTAL	9.478	.000	.655	.655	.655

Berdasarkan tabel tersebut, didapat variabel X<sub>3</sub> memiliki nilai t hitung (9,478) lebih besar dari t tabelnya (1,987) dan nilai Sig (probabilitas) lebih kecil dari alpha (0,05). Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.

### Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

Pengaruh variabel *assurance* terhadap Kepuasan Masyarakat dapat dilihat dari hasil uji secara parsial antara variabel *assurance* terhadap variabel Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam. Adapun kriteria syarat penggunaan uji secara parsial ini dapat diketahui sebagai berikut:

Syarat penerimaan uji hipotesis T

Tabel Hasil Uji X<sub>4</sub> terhadap Y

Model	t	Sig.	Correlations		
			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	4.473	.000			
X4TOTAL	9.337	.000	.734	.734	.734

Berdasarkan tabel tersebut, didapat variabel X<sub>4</sub> memiliki nilai t hitung (9,337) lebih besar dari t tabelnya (1,987) dan nilai Sig (probabilitas) lebih kecil dari alpha (0,05). Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.

### Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan Masyarakat dapat dilihat dari hasil uji secara parsial antara variabel *empathy* terhadap variabel Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam. Adapun kriteria syarat penggunaan uji secara parsial ini dapat diketahui sebagai berikut:

Syarat penerimaan uji hipotesis T.

Tabel Hasil Uji X<sub>5</sub> terhadap Y

Model	t	Sig.	Correlations		
			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	5.677	.000			
X5TOTAL	9.699	.000	.713	.713	.713

Berdasarkan tabel tersebut, didapat variabel X<sub>5</sub> memiliki nilai t hitung (9,699) lebih besar dari t tabelnya (1,987) dan nilai Sig (probabilitas) lebih kecil dari alpha (0,05). Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh yang signifikan antara variabel *empathy* terhadap kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.

### Hasil Uji Regresi

Adapun tabel regresi dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut:

Tabel Hasil Analisis Regresi

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	3.021	.662	
X1TOTAL	.253	.136	.122
X2TOTAL	.279	.132	.136
X3TOTAL	.311	.175	.137
X4TOTAL	.677	.118	.153
X5TOTAL	.469	.223	.234

a. Dependent Variable: ytotal

$$Y = 3,021 + ,253X_1 + 0,279X_2 + 0,311X_3 + 0,677X_4 + 0,469X_5$$

Konstanta sebesar 3,021 menunjukkan bahwa nilai variabel Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam sangat dipengaruhi oleh variabel *tangible*,

*reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas juga sangat menentukan dalam mempengaruhi variabel terikat.

### Hasil Uji Hipotesis Hasil Uji F (Simultan)

Uji simultan (bersama-sama) sebagaimana telah dijelaskan pada metodologi penelitian adalah uji yang digunakan untuk mengetahui dan :

menganalisis hubungan variabel bebas dengan variabel terikatnya. Adapun hubungan tersebut dapat dijelaskan pada tabel berikut ini

Tabel Hasil Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	824.302	5	177.301	228.807	.000 <sup>b</sup>
Residual	55.182	90	.763		
Total	771.793	94			

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

Pengujian hipotesis pertama dengan  $\alpha = 5\%$  diperoleh nilai  $F_{hitung} = 228,807$  sedangkan nilai  $F_{tabel} = 3,103$ . Jadi  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dan probabilitas (sig) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Jadi secara simultan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Bata.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uraikan oleh penulis pada pembahasana diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji variabel *tangible* diketahui memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam, dikarenakan nilai  $t$  hitungnya lebih besar dari nilai  $t$  tabelnya, yaitu  $5,733 > 1,987$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *tangible* terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.
2. Dari hasil uji variabel *reliability* dimana memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam, dikarenakan nilai  $t$  hitungnya lebih besar dari nilai  $t$  tabelnya, yaitu  $7,406 > 1,987$ , sehingga dapat diosimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel *reliability* terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.
3. Dari hasil uji variabel *responsiveness* dimana memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat, dikarenakan nilai  $t$  hitungnya

lebih besar dari nilai  $t$  tabelnya, yaitu  $9,478 > 1,987$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel *responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat.

4. Dari hasil uji variabel *assurance* dimana memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat, dikarenakan nilai  $t$  hitungnya lebih besar dari nilai  $t$  tabelnya, yaitu  $9,337 > 1,987$ , sehingga ada pengaruh antara variabel *assurance* terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.
5. Dari hasil uji variabel *empathy* dimana memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat, dikarenakan nilai  $t$  hitungnya lebih besar dari nilai  $t$  tabelnya, yaitu  $9,699 > 1,987$ , sehingga ada pengaruh antara variabel *empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat.
6. Dari hasil uji Simultan dapat disimpulkan bahwa kelima variable bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Kota Batam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Jratama, M. H. A. (2013) 'Pelayanan Publik Di Bidang Perizinan Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta', *Jurnal Ilmiah*. Neng Kamarni, SE., Ms. (2011) 'Analisis

Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)', *Index of Community Satisfaction, Public Services, Customer Satisfaction*, 2(September), pp. 84–117.

Puspitasari, N. L. P. and Bendesa, I. K. G. (2015) 'Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung', *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016)*, 1, pp. 1–114.

Putra, D. G. et al. (2006) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat" (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)', *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, 3(12), pp. 2118–2122.

Suhardi (2018) "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam" Suhardi', *Benefita*, 3(1), pp. 53–63.

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

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:

KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono, Prof, Dr. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan Keempat. Penerbit Alfabeta, Bandung(Neng Kamarni, SE., 2011)

Sulaiman Wahid, 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS (Contoh Kasus dan Pemecahannya)*, Penerbit Andi Yogyakarta