

Pengaruh Kualitas Pelayanan Mopeling Sarasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi

Nenden Apriliyanty^a, Andi Mulyadi^b, Yana Fajar FY Basori^c

^{abc}Univeristas Muhammadiyah Sukabumi, Indonesia

Corresponding author e-mail: aprilnenden24@gmail.com

ARTICLE INFO

DOI: *10.32832/jm-uika.v13i3.7517*

Article history:

Received:

17 Juni 2022

Accepted:

25 Juni 2022

Available online:

1 Oktober 2022

Keywords:

Kualitas Pelayanan;

Kepuasan Masyarakat;

Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Mopeling Sarasa's service quality on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Sukabumi Regency. The research method used in this research is quantitative. Data collection techniques are observation, questionnaires, and literature study. The results showed that there was a significant effect of service quality on user satisfaction of Mopeling Sarasa.

1. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan adalah hak seluruh warga negara sebagai prasyarat untuk memperoleh hak-hak lainnya dalam berbagai sektor. Hal ini menandakan betapa pentingnya setiap warga negara baik yang baru lahir hingga meninggal tercatat dan terdaftar dalam administrasi kependudukan dengan tidak membedakan hak-hak sebagai warga negara.

Dalam rangka peningkatan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan prima dalam arti pelayanan dapat profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal. Sesuai dengan ketentuan pelayanan yang sudah ditetapkan pemerintah untuk memenuhi setiap standar pelayanan minimal yang berlaku diharapkan target dapat terealisasikan untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat (Aprilianti, 2017).

Terkait dengan pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Taufiqurokhman dan Satispi, 2018:124). Selain itu, Suandi (2019:16) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi/pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Kabupaten Sukabumi memiliki 47 kecamatan dan 386 Desa/Kelurahan dengan jumlah penduduk di Kabupaten Sukabumi pada tahun 2022 yaitu sebanyak 2.708.966 jiwa yang terdiri dari 1.357.215 laki-laki dan 1.333.751 perempuan. Dalam prakteknya, meskipun sudah didukung oleh keberadaan UPTD Disdukcapil di 8 wilayah yang terbagi di Sukabumi, Cibadak, Cicurug, Palabuhan Ratu, Jampang Tengah, Jampang Kulon, Sagaranten, dan Surade, tidak serta merta menjadikan pelayanan administrasi kependudukan memiliki kriteria mudah, murah dan terjangkau karena faktor transportasi dan sulitnya menuju tempat pelayanan karena tempat tinggal yang terpencil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, 2022).

Motor Pelayanan Keliling Saba Rahayat Desa (Mopeling Sarasa) merupakan salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dalam memberikan pelayanan yang optimal untuk membantu masyarakat Kabupaten Sukabumi agar lebih mudah memiliki dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, e-KTP, Akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya. Mopeling Sarasa hadir dengan pelayanan yang dilakukan dengan cepat, serta dapat dipanggil dan satu hari selesai. Hal ini ditujukan untuk membantu penduduk Kabupaten Sukabumi di wilayah-wilayah terpencil yang secara umum terindikasi memiliki kesulitan akses ke pusat pelayanan.

Mopeling Sarasa hadir untuk menjembatani dan memberikan kemudahan bagi seluruh penduduk Kabupaten Sukabumi dalam memiliki dokumen kependudukan, terutama pada wilayah-wilayah terpencil yang secara umum terindikasi memiliki kesulitan akses ke tempat pelayanan. Pelayanan yang dilakukan selesai ditempat, dapat dipanggil dan satu hari selesai (*On Site, On Call dan One Day Service*).

Mopeling Sarasa ini awalnya menggunakan mobil, lalu di modifikasi menjadi menggunakan motor yang membawa peralatan perekaman KTP-el dan pencetakan seluruh dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, e-KTP, Akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya agar lebih efektif dalam menjangkau lokasi-lokasi yang sulit dijangkau oleh mobil. Adapun tampilan dari Mopeling Sarasa yaitu.



Gambar 1. Pelayanan Keliling Sarasa

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, 2022

Dengan adanya Mopeling Sarasa yang dapat menjangkau hingga pelosok desa sampai ke tingkat RT bisa menjadi salah satu solusi sebagai bentuk stesel aktif pemerintah dalam memberikan pelayanan pada daerah-daerah pelosok desa khususnya yang tidak dapat terjangkau kendaraan roda empat. Masyarakat diberikan kemudahan dalam mengurus administrasi kependudukan dikarenakan tidak memerlukan biaya banyak untuk datang ketempat pelayanan.

Selain itu, bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu banyak untuk pengurusan dokumen kependudukan kehadiran motor pelayanan ini juga menjadi solusi, mengubah paradigma berpikir masyarakat tentang sulitnya mengurus administrasi kependudukan menjadi mudah untuk mendapatkan dokumen kependudukan.

Pelayanan Keliling sejatinya telah lama dilakukan, hanya saja baru bisa menjangkau wilayah yang dapat dimasuki kendaraan besar (wilayah kecamatan dan sebagian besar desa), sedangkan seperti daerah Jampang, Palabuhan ratu, dan wilayah lainnya yang sulit dijangkau dengan kendaraan mobil, membuat masyarakatnya mengeluarkan biaya tinggi jika ingin mengurus dokumen kependudukan, karena jangkauan masyarakat ke tempat pelayanan yang cukup jauh serta memerlukan waktu yang tidak sebentar.

Oleh karena itu, Mopeling Sarasa diharapkan dapat menjangkau wilayah terpencil untuk melakukan pelayanan langsung selesai dan menjadi solusi bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Adminduk. Hasil observasi awal yang peneliti lakukan, sampai dengan saat ini program Mopeling Sarasa ini telah menjangkau sekitar 15 desa, terhitung hingga Maret 2021, berikut data yang diterima peneliti:

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Pelayanan MOPELING SARASA

| No | Tanggal Pelaksanaan | Lokasi | Pelaksana | Perekaman KTP-el | Pencetakan KTP-el |
|---------------|---------------------------------|--|-----------------------|------------------|-------------------|
| 1 | 27/02/2021 | Desa Bantarkalong Kecamatan Bantargadung (MOPELING SARASA) | DINAS | 10 | 10 |
| 2 | 28/02/2021 S.D 03/03/2021 | Desa Cicareuh Kecamatan Cikidang | DINAS | 189 | 1.521 |
| 3 | 20S.D 21/03/2021 | Desa Girijaya Kecamatan Warungkiara (MOPELING SARASA) | DINAS | 104 | 335 |
| 4 | 30/01/2021 | Desa Limusnunggal Kecamatan Bantargadung | UPTD PALABUHANRATU | 132 | 466 |
| 5 | 06/02/2021 | Desa Cileungsi Kecamatan Cikakak | UPTD PALABUHANRATU | 32 | 144 |
| 6 | 20/20/2021 | Desa Pasirsuren Kecamatan Palabuhan Ratu | UPTD PALABUHANRATU | 88 | 747 |
| 7 | 13/02/2021 | Desa Margalaksana Kecamatan Cikakak | UPTD PALABUHANRATU | 104 | 308 |
| 8 | 20/02/2021 | Desa Sirnarasa Kecamatan Cikakak | UPTD PALABUHANRATU | 218 | 362 |
| 9 | 27/02/2021 | Desa Cirendang Kecamatan Cikakak | UPTD PALABUHANRATU | 88 | 138 |
| 10 | 06/03/2021 | Desa Boyongsari Kecamatan Bantargadung | UPTD PALABUHANRATU | 89 | 192 |
| 11 | 11/03/2021 | Desa Bantargadung Kecamatan Bantargadung | UPTD PALABUHANRATU | 205 | 522 |
| 12 | 13/03/2021 | Desa Buanajaya Kecamatan Bantargadung | UPTD PALABUHANRATU | 157 | 299 |
| 13 | 13/03/2021 | Desa Mangunjaya Kecamatan Bantargadung | UPTD PALABUHANRATU | 65 | 156 |
| 14 | 09/03/2021 | Desa Tegalbuleud Kecamatan Tegalbuleud | UPTD SURADE | 19 | 19 |
| 15 | 16/03/2021 | Desa Pasiripis Kecamatan Surade | UPTD SURADE | 7 | 7 |
| Jumlah | | | | 1.552 | 5.226 |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi (2022)

Pelayanan yang terhimpun pada perekaman KTP-el pada Mopeling Sarasa secara keseluruhan 3 UPTD hingga Maret 2021 yaitu sebanyak 1.552 pemohon dan pencetakan KTP-el yaitu sebanyak 5.226 pemohon, hal tersebut menunjukkan besarnya antusias masyarakat pada Mopeling Sarasa. Namun hal tersebut belum didukung dengan kesiapan pemerintah dalam hal ini pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi untuk merealisasikan program tersebut dengan optimal sehingga menyebabkan kurang puasnya masyarakat dalam pelayanan Mopeling Sarasa.

Hasil observasi yang peneliti lakukan yakni masyarakat masih harus menunggu penerbitan e-KTP yang tidak sesuai dengan maklumat pelayanan Mopeling Sarasa yaitu “Pelayanan yang dilakukan selesai ditempat, dapat dipanggil dan satu hari selesai (*On Site, On Call dan One Day Service*)”. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya alat perekaman. Hingga saat ini, di tiap UPTD wilayah Kabupaten Sukabumi hanya memiliki 1 alat perekam saja. Sedangkan jumlah yang harus dipenuhi oleh tiap UPTD yakni 50 permintaan e-KTP setiap harinya. Idealnya di setiap Kecamatan seharusnya sudah memiliki alat perekaman masing masing yakni 47 alat perekaman namun hingga saat ini Disdukcapil Kabupaten Sukabumi hanya memiliki 8 alat perekaman.

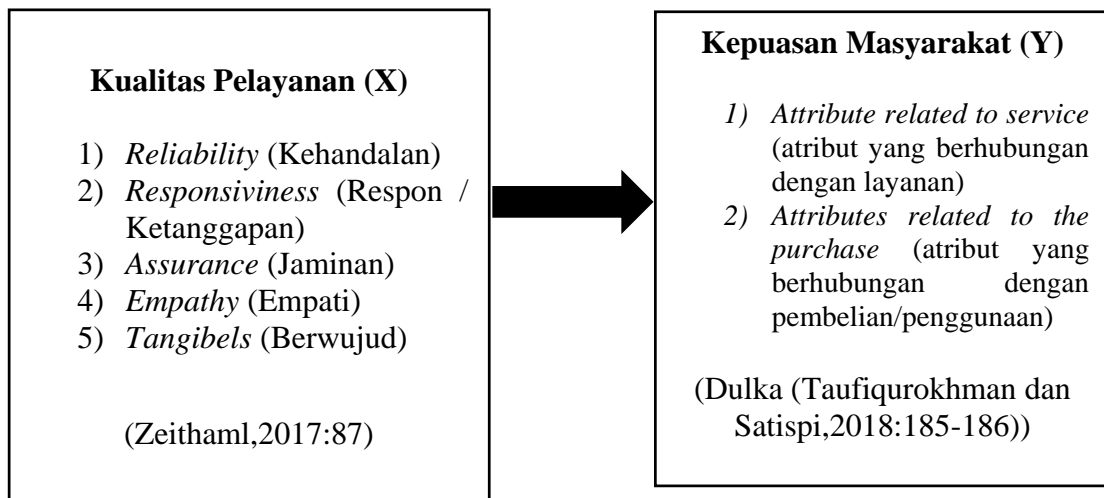
Selain kekurangan alat perekaman, permasalahan terjadi pada minimnya blanko e-KTP. Dalam satu bulan Disdukcapil hanya mendapatkan sebanyak 500 keping blanko e-KTP. Sementara di Kabupaten Sukabumi tersebar 8 UPTD. Jika dibagikan kepada masing-masing UPTD per-bulannya hanya mendapatkan 25 keping blanko dan itu tidak sebanding dengan kebutuhan permintaan e-KTP, yakni rata rata mencapai mencapai 50 permintaan (sukabumiupdate.com, 2021). Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan mopeling sarasa terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Dalam menciptakan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, Kabupaten Sukabumi harus memberikan kualitas pelayanan yang mudah, kecepatan waktu dan kecepatan diakses bagi pelanggan atau konsumen Mopeling Sarasa, selain itu mudah dan cepat diakses juga menjadi salah satu faktor penting. Sebab kepuasan masyarakat sangat penting terhadap organisasi publik, karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Oleh karena itu, hal yang harus diterapkan Mopeling Sarasa, dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang memperhatikan kecepatan, kemudahan dan harapan masyarakat. Sehingga dapat menciptakan kepuasan terhadap pelanggan atau konsumen (masyarakat) Kabupaten Sukabumi.

Menurut Zeithaml (2017:87), kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon / Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangibel* (Berwujud). Adapun menurut Dulka (Taufiqurokhman dan Satispi, 2018:185-186), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut (mendefinisikan/menjelaskan) pembentuk kepuasan yang terdiri atas *Attribute related to service* (atribut yang berhubungan dengan layanan) dan *Attributes related to the purchase* (atribut yang

berhubungan dengan pembelian/penggunaan).

Adapun teori penghubung dalam penelitian ini yaitu teori Lupioyadi (2006:182) yang menyatakan bahwa publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini, peneliti membuat kerangka pemikiran yang disajikan pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. Paradigma Penelitian

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2021

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Objek pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Mopeling Sarasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan Y yaitu variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Mopeling Sarasa. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling *probability sampling* dengan jenis *proportionate stratified random sampling*. *Proportionate stratified random sampling* adalah teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional (Sugiyono, 2020). Jumlah sampel yang diambil harus sama persisnya dengan jumlah pengguna Mopeling Sarasa sesuai dengan desanya masing-masing. Dikarenakan Mopeling Sarasa baru menjangkau 15 desa. Sampel yang akan diambil oleh peneliti berjumlah 98.12 kemudian dibulatkan menjadi 99 orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, kuisisioner/angket, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik yaitu uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi, dan uji t.

3. HASIL & PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas. Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat diukur menggunakan kuesioner. Sebelum data hasil kuesioner penelitian dianalisis lebih lanjut, maka terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur yang akan digunakan, alat ukur yang nantinya akan digunakan harus memiliki kesahihan (*validity*) dan keandalan (*reliability*). Validitas dan reliabilitas akan menguji apakah kuesioner telah mengukur secara cermat dan tepat apa yang ingin diukur pada penelitian ini.

Pengolahan data dari hasil kuesioner tersebut dilakukan dengan menggunakan aplikasi software SPSS 26 *for windows*. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai jawaban responden dalam kuesioner adalah skala *simentic likert*. Skala *simentic likert* yaitu skala untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan lima skala yang diberi bobot tertentu sesuai dengan tingkat skalanya. Selanjutnya bobot ini akan dihitung untuk memperoleh skor nilai jawaban-jawaban responden. Rincian bobot dan skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Likert Berbentuk Checklist

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | |
|----|------------|---------|-----|----|-------|---------|
| | | SS/SP | S/P | RG | TS/TP | STS/STP |
| | | | √ | | | |

Sumber: Sugiyono, (2020:94)

Uji Validitas. Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid atau tidak valid jika hasil *r* lebih dari 0,3. Berikut ini dipaparkan hasil uji validitas untuk masing-masing variabel.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

| Variabel | No Item | R _{hitung} | R _{tabel} | Keterangan |
|------------------------|---------|---------------------|--------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | 1 | 0,886 | 0,3 | Valid |
| | 2 | 0,754 | 0,3 | Valid |
| | 3 | 0,937 | 0,3 | Valid |
| | 4 | 0,887 | 0,3 | Valid |
| | 5 | 0,910 | 0,3 | Valid |
| | 6 | 0,879 | 0,3 | Valid |
| | 7 | 0,898 | 0,3 | Valid |
| | 8 | 0,876 | 0,3 | Valid |
| | 9 | 0,798 | 0,3 | Valid |
| | 10 | 0,352 | 0,3 | Valid |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2022)

Dari uji validitas tersebut diketahui bahwa masing-masing item kuesioner memiliki r_{tabel} 0,3. Kuesioner dinyatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa 10 item pertanyaan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dinyatakan valid. Dengan demikian validitas dari alat ukur dapat terpenuhi yang artinya semua pernyataan/pertanyaan diatas dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan di lapangan.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

| Variabel | No Item | R _{hitung} | R _{tabel} | Keterangan |
|-------------------------|---------|---------------------|--------------------|------------|
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 1 | 0,919 | 0,3 | Valid |
| | 2 | 0,867 | 0,3 | Valid |
| | 3 | 0,920 | 0,3 | Valid |
| | 4 | 0,896 | 0,3 | Valid |
| | 5 | 0,909 | 0,3 | Valid |
| | 6 | 0,914 | 0,3 | Valid |
| | 7 | 0,562 | 0,3 | Valid |
| | 8 | 0,914 | 0,3 | Valid |
| | 9 | 0,919 | 0,3 | Valid |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2022)

Dari uji validitas tersebut diketahui bahwa masing-masing item kuesioner memiliki r_{tabel} 0,3. Kuesioner dinyatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa 9 item pertanyaan dari variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan valid. Dengan demikian validitas dari alat ukur dapat terpenuhi yang artinya semua pernyataan/pertanyaan

diatas dapat dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat di lapangan.

Uji Reliabilitas. Setelah melewati uji validitas, kuesioner sebagai alat ukur dalam penelitian ini juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan apabila alat ukur tersebut dapat digunakan berulang kali dan memberikan hasil yang relatif sama. Untuk melihat andal atau tidaknya suatu alat ukur maka digunakan uji reliabilitas ini menggunakan SPSS 26 for windows. Uji reliabilitas ini menggunakan *Cronbach's Alpha*, dimana suatu instrumen alat ukur dikatakan reliabel dan bisa diproses pada tahap selanjutnya jika nilai *Cronbach Alpha* (lebih dari) $> 0,61$. Jika instrument alat ukur memiliki nilai *Cronbach Alpha* (kurang dari) $< 0,61$ maka alat ukur tersebut tidak reliabel (Noor, 2011:165). Berikut adalah hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | R_{tabel} | Keterangan |
|-------------------------|-------------------------|--------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | 0,940 | $>0,61$ | Reliabel |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0,948 | $>0,61$ | Reliabel |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, (2022)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,940 karena lebih besar dari 0,61 maka dapat diketahui bahwa instrument pada Kualitas Pelayanan (X) adalah reliabel atau andal. Dan diketahui pula nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,948 karena nilai lebih dari 0,61 maka dapat diketahui bahwa instrument pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah reliabel atau andal.

Uji Koefisien Korelasi. Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan bantuan *software* SPSS 26. Hasil perhitungan yang telah diperoleh kemudian dapat diberikan interpretasi terhadap kuatnya hubungan itu dengan menggunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 6. Uji Koefisien Kolerasi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .973 ^a | .947 | .947 | 1.361 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2022)

Tabel 7. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval | 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 (2020:184)

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh angka R sebesar 0,973 dengan derajat kepercayaan 95% dan tingkat signifikan $\alpha=0,05$, nilai tersebut berada pada kategori 0,80 – 1,000. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji Koefisien Determinasi. Koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total variabel terikat Y (variabel yang dipengaruhi atau dependen) yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas X (Variabel yang mempengaruhi atau independen). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Apabila angka koefisien determinasi semakin mendekati 1 maka kemampuan menjelaskan variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Dari tabel *Model Summary* berikut dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) pengaruh variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .973 ^a | .947 | .947 | 1.361 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2022)

Dari tabel diatas diketahui R^2 (*R Square*) dalam penelitian ini adalah 0,947 atau 94,7% yang artinya sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu sebesar 94,7% sedangkan sisanya sebesar 5,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dilakukan perhitungan koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Dimana:

Kd: Koefisien determinasi

R: Koefisien korelasi

Sehingga diketahui koefisien determinasinya adalah sebagai berikut

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

$$Kd = (0,973)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,947 \times 100\%$$

$$Kd = 94,7\%$$

Adapun kriteria untuk koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

1. Jika kd mendekati 0, maka pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) lemah.
2. Jika kd mendekati 1, maka pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) kuat.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, diketahui bahwa nilai $kd = 94,7\%$, maka dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat termasuk dalam kriteria kuat.

Analisis Regresi. Model regresi linier yang digunakan adalah model atau persamaan regresi linier, persamaan regresi linier merupakan suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel tetap (Y) dengan variabel bebas (X) dan sekaligus untuk menentukan nilai dugaan. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS 26 *for windows* dapat diperoleh output regresi linear berganda yang diringkas dalam Tabel 9.

Tabel 9. Uji Regresi Linear

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.857 | .853 | | -1.005 | .317 |
| | Kualitas Pelayanan | .826 | .020 | .973 | 41.786 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2022)

Diketahui persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X + e \dots\dots\dots(2)$$

Dengan mengacu pada persamaan regresi berganda diatas, maka dapat dihasilkan persamaan regresi sesuai dengan tabel 9 adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,857 + 0,826 X + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Masyarakat

X : Kualitas Pelayanan

Koefisien konstanta $Y = -0,857$ bernilai negatif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X) atau variabel tersebut dinyatakan nilainya 0, maka Kepuasan Masyarakat (Y) mengalami kenaikan sebesar 7,418.

Koefisien $b_1 = 0,684$ bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsi ketiadaan variabel independen lainnya maka apabila Kualitas Pelayanan (X) sama dengan nol (0), maka Kepuasan Masyarakat (Y) mengalami penurunan.

Uji t. Uji t merupakan salah satu uji yang digunakan dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Uji ini digunakan untuk mengukur apakah terjadi pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Adapun hasil yang diperoleh dari pengujian data maka diketahui hasil uji t seperti pada Tabel 10

Tabel 10. Hasil Uji t

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.857 | .853 | | -1.005 | .317 |
| | Kualitas Pelayanan | .826 | .020 | .973 | 41.786 | .000 |

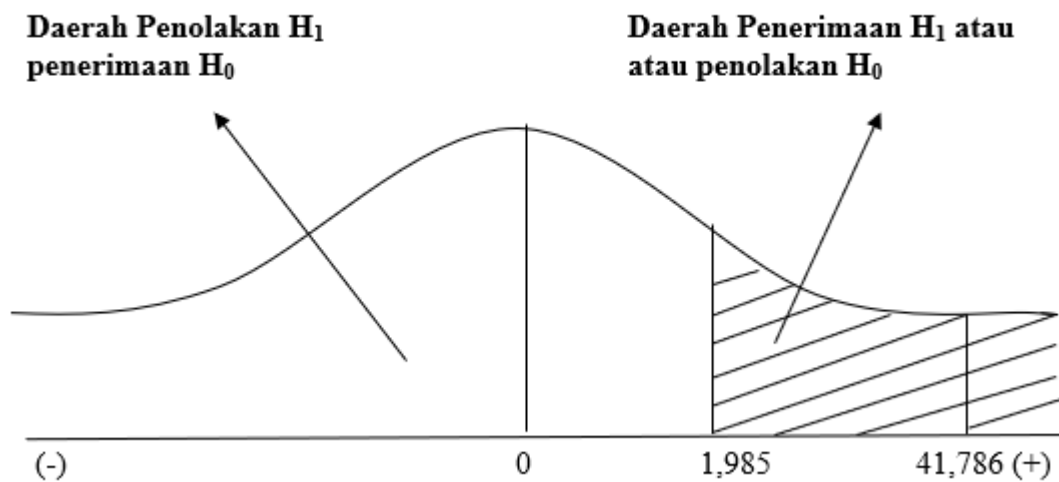
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2022)

Berdasarkan tabel uji t yang telah dilakukan pada variabel kualitas pelayanan dengan kriteria pengujian taraf signifikan $\alpha = 0,05$, $df = n-k-1$, maka $df = 99-2-1 = 96$. Nilai t_{hitung} tersebut dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yang dapat diperoleh melalui hitungan statistik dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel dengan rumus $=TINV(0.05,96)$ yang menghasilkan angka 1,985. dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel}

yaitu $41,786 > 1,985$.

Tabel 10 menunjukkan t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan (X) sebesar $41,786 > t_{tabel} 1,985$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan nilai signifikansi $0,000 < (\text{lebih kecil}) 0,05$, menunjukkan pengaruh yang signifikan. Maka dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pengguna Mopeling Sarasa. Adapun kurva daerah penerimaan H_1 dan H_0 adalah seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kurva Hasil Pengujian Secara (Uji T) antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2022

PEMBAHASAN

Dengan dibuktikannya pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini membuktikan teori Lupioyadi (2006:182) yang menyatakan bahwa publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sinaga dan Hidayat (2016), Pratama (2014), dan Marhardika (2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat jika instansi maupun perusahaan yang menyediakan layanan ini benar-benar dapat melayani dengan sopan dan profesional dengan standar mutu pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta undang-undang tentang pelayanan yang telah diberikan. Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan antara lain: Pramulaso (2020) dalam penelitiannya di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Tenaga Kerja menemukan bahwa Sebagian atau secara bersamaan kualitas layanan dan kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di unit PTSA Kementerian tenaga kerja.

Tanggung jawab kepada masyarakat dalam memenuhi kepuasan masyarakat adalah diharapkan tetap menjadi prioritas sehingga pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang meminta pelayanan dapat diberikan dengan lebih baik atau istimewa pelayanan yang tentunya dengan hasil yang tepat dan cermat sehingga kepuasan masyarakat terus meningkat. Senada dengan itu penelitian Pramulaso didukung oleh penelitian lainnya studi antara lain: (Hafiz & Syamsir, 2020) (Fiqihta dkk, 2019) (Nurrahman, dkk., 2020) (Maulana, dkk., 2017) (Puspasari, dkk., 2022) dan (Syahidul dkk., 2020)

4. KESIMPULAN & SARAN

Hubungan antara variabel kualitas terhadap variabel kepuasan masyarakat termasuk pada tingkat hubungan yang sangat kuat. Sedangkan pengaruh dari variabel kualitas pelayanan Mopeling Sarasa variabel kepuasan masyarakat sebesar 94,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat termasuk dalam kriteria kuat, yang artinya semakin berkualitas suatu pelayanan maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian ilmu untuk memahami teori dan wawasan ilmiah yang berkaitan dengan studi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dikarenakan adanya keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian ini, yakni sampel yang dilakukan pada pengguna Mopeling Sarasa, variabel yang digunakan dalam penelitian ini belum mewakili semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Untuk itu peneliti menyarankan kepada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat untuk dapat melakukan penelitian menggunakan teori yang lain yang lebih menjurus kepada pelayanan publik. Sehingga dapat membandingkan hasil penelitian dengan sebelumnya. Selain itu pengembangan variabel juga perlu dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- [1] Aprilianti, F. (2017). Peran Camat Kecamatan Cisarua Dalam Meningkatkan Kesadaran Warga Untuk Memiliki E-Ktp Sebagai Bukti Kewarganegaraan Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bandung Barat (Penelitian Kualitatif Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bandung Barat) (Doctoral Dissertation, FKIP Unpas).
- [2] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. (2022). Penduduk Kabupaten Sukabumi . <https://www.dukcapilkabsukabumi.org/>, diakses 21 Juni 2022.
- [3] Fiqihta, Elmi, Ecin Kuraesin, and Leny Muniroh. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*. 2(2): 39-55.
- [4] Hafiz, Y., & Syamsir. (2020). The Influence of the Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in the Population and Civil Registry Service of Padang City. *Advances in Economics, Business and Management Research*. 125 20–25.
- [5] Lupiyoadi dan Hamdani, (2006). Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

- [6] Marhadika, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01).
- [7] Maulana, H. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nilai Yang Dirasakan Untuk Menciptakan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 8(2), 97-112.
- [8] Nurrahman, Arif, Achyar Eldine, and Leny Muniroh. (2020). "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*. 2(4). 575-584.
- [9] Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74.
- [10] Pratama, Andrianto Wahyu Eka. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta). Surakarta..
- [11] Puspasari, N., Said, L. R., & Rusniati, R. (2022). Analisis kepuasan nasabah bank terhadap pelayanan mobile banking di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 13(2), 263-282.
- [12] Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7-14.
- [13] Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- [14] Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [15] Syahidul, Achmad, G. N., & Hudayah, S. (2020). Effect of Internal Service Quality on Employee Satisfaction and its Impact on Internal Customer Satisfaction Division Port Bontang Coal Terminal PT Indominco Mandiri. *International Journal of Economics, Business, and Accounting Research*, 2020(4), 1347–1362.
- [16] Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: UMJ PRESS.
- [17] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm seventh edition. McGraw-Hill Education.