

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENERIMA LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR

Mita Wulandari¹, Armida. S²
Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang
wulandarimita17@gmail.com¹, mimiasriel@gmail.com²

Abstract: *This study aims to determine the relationship of service quality to the satisfaction of recipients of population administration services at the Population and Civil Registry Office of Tanah Datar District. Measurement of service quality dimensions using five dimensions of service quality consisting of dimensions of physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy). This type of research is a quantitative study with a correlational method using SPSS version 22. The population of this study is the population receiving population administration services in Dukcapil Tanah Datar District, a population of 82,286 people with a sample of 100 people taken using the Slovin formula using accidental sampling techniques. The research data is primary data, the data collection technique in this study is to use a questionnaire prepared using a Likert scale whose scores are 1-5. To ensure that the instruments used in the study are validity and reliability tests. Data were analyzed by descriptive and inductive analysis using normality test, linearity test, hypothesis testing using multiple correlation test, person correlation test, and the coefficient of determination test with $\alpha = 0.05$. The results of this study show that the five service quality variables have a positive and significant relationship to the satisfaction of recipients of population administration services, namely the dimensions of physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy).*

Keyword: *kualitas pelayanan, bukti fisik (tangibility), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan kepuasan masyarakat penerima layanan.*

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah bagian dari perasaan seseorang yang berasal dari suatu hal yang telah didapatkan melalui perbandingan kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapan yaitu kepercayaan dan kepuasan. Kepuasan akan tercapai apabila diseimbangkan dengan pemberian pelayanan yang baik, begitu juga sebaliknya. Tidak hanya perasaan senang yang menjadi tolak ukur kepuasan akan tetapi perasaan tidak senang pun menjadi salah satu indikator seseorang dikatakan puas atau tidak. (Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armiami, A., 2019; Dewi: 2016, Ridwan dan Saftarina: 2015).

Kepuasan merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat akan tetapi sangat besar manfaatnya bagi suatu perusahaan dan berdampak besar bagi kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Wardi (2016:35) membangun kepuasan pengguna jasa (konsumen) adalah inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Hal ini berarti, profitabilitas jangka panjang dapat dicapai bilamana perusahaan jasa mampu menciptakan kepuasan bagi pengguna jasanya.

Kepuasan akan dikatakan maksimal bila sudah memenuhi beberapa indikator. Indikator untuk mengukur kepuasan adalah (1). Kesesuaian harapan, yang artinya kualitas jasa yang ditawarkan telah sesuai dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan/sipengguna jasa, (2). Persepsi kinerja artinya pandangan atau penilaian si pelanggan terhadap kinerja yang diterima, (3). Penilaian pelanggan artinya penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang telah diterima (Rahyuda dan Cempaka: 2011).

Demi tercapainya pelayanan yang baik setiap instansi pemerintah diharapkan melakukan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) melayani dengan profesional, ramah dan santun, tepat waktu, tidak berbelit-belit dan memberikan kemudahan bagi setiap masyarakat yang menggunakan pelayanan. Pada saat ini, pelayanan yang berkualitas sangat dibutuhkan, karena apabila pelayanan yang dilakukan tidak baik dan memberikan citra atau kesan negatif bagi pengguna layanan akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat (pengguna layanan), namun sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan, citra atau kesan pengguna layanan akan membaik pula, karena ia memperoleh kepuasan sesuai dengan yang ia inginkan dalam menyelesaikan urusan atau tujuannya.

Menurut Tjiptono (2011:199) ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi (1) Bukti Fisik (*Tangibles*) yang berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik dari perusahaan, (2) Keandalan (*Reliability*) yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat, (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, (4) Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, dan (5) Empati (*Emphaty*) berkaitan dengan rasa memahami antara karyawan dengan pelanggannya.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yang selama ini pengurusan administrasi kependudukan yang menyangkut tentang e-KTP, Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya dilakukan di Kantor Camat masing-masing Kecamatan. Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 98 tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bahwasannya pegurusan Dokumen Kependudukan saat ini tidak memerlukan surat pengantar dari RT, RW, maupun Kelurahan atau Desa, pengurusannya bisa langsung dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan terkait dengan pelayanan publik administrasi kependudukan pada hari Senin, tanggal 31 Desember 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Alamat Jalan Soekarno Hatta No. 10 A Batusangkar, beberapa persoalan terkait dengan pelayanan publik administrasi kependudukan adalah:

Perekaman e-KTP dan akte kelahiran belum terealisasi sesuai dengan target, seperti yang terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Realisasi Dokumen Dukcapil Pada Tahun 2018

No	Nama Dokumen Dukcapil	Target Penyelesaian	Realisasi	Persentase Realisasi	Belum Terealisasi
1	e-KTP	270.742 Jiwa	30.126 Jiwa	11 %	240.616 Jiwa
2	Akte Kelahiran	109.477 Jiwa	28.775 Jiwa	26 %	80.702 Jiwa

Sumber: Dukcapil Kabupaten Tanah Datar, 2018

Dari tabel 1 dapat disimpulkan bahwa pengurusan e-KTP yang belum terealisasi sebanyak 89%, sedangkan akte kelahiran yang belum terealisasi sebanyak 74%. Jika dilihat dari jumlah masyarakat yang wajib memiliki e-KTP seharusnya 100% sudah terealisasi. Dengan banyaknya masyarakat yang mengurus dokumen secara bersamaan sehingga masyarakat berdesakan untuk antri, hal ini akan menimbulkan kesan negatif terhadap pemberi layanan karena masyarakat berharap dengan cepat untuk dilayani sehingga masyarakat tidak bolak balik untuk mengurus dokumen, sehingga menimbulkan pertanyaan analisis kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

Ruang tunggu untuk masyarakat belum maksimal, dengan adanya perubahan prosedur pengurusan dokumen dari Kantor Camat masing-masing Kecamatan di alihkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar karena tidak memerlukan surat pengantar dari RT, RW, maupun Kelurahan atau Desa, sehingga masyarakat langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen kependudukan. Melihat kondisi seperti ini masyarakat banyak yang mengurus dokumen secara bersamaan, sehingga masyarakat merasa tidak nyaman dalam proses pengurusan dokumen kependudukan karena ruangan tunggu untuk masyarakat sempit dan masyarakat tidak semuanya dapat untuk duduk. Di pihak lain sistem antrian tidak di dukung oleh sarana dan prasarana sehingga ruang tunggu dan prosedur arus lalu lintas orang akan terganggu.

Tenaga petugas yang tidak mencukupi dalam melayani masyarakat dalam pengurusan e-KTP, Akte Kelahiran, dan Dokumen Kependudukan lainnya. Hal ini disebabkan karena banyaknya masyarakat yang mengurus Dokumen Kependudukan secara bersamaan sehingga petugas tidak bisa dengan maksimal untuk memberikan pelayanan. Petugas yang melakukan pelayanan mengenai Administrasi Kependudukan 7 Orang, 2 orang melakukan pelayanan di meja registrasi untuk mengecek kelengkapan persyaratan dokumen, 1 orang di loket pencetakan e-KTP, 1 orang di loket pencetakan KK, 1 orang di loket pencetakan Akte Kelahiran, 1 orang di loket perekaman e-KTP, dan 1 orang di loket penerbitan surat datang dan pindah. Sedangkan masyarakat yang di layani dalam pengurusan dokumen kependudukan setiap bulannya mengalami peningkatan, sehingga kondisi masyarakat

yang mengurus dokumen kependudukan dalam sebulan tidak sesuai dengan jumlah petugas yang tersedia sehingga proses pelayanan akan lambat karena jumlah petugas dalam melayani dan waktu kerja yang tersedia tidak cukup sehingga pekerjaan akan tertunda dalam pencapaian target yang telah ditentukan.

Disamping itu juga ada keluhan dari perlakuan petugas yang membeda-bedakan pelayanan, hal ini penulis dengar dari beberapa orang masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan pada tanggal 31 Desember 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar mengenai petugas yang membeda-bedakan pelayanan kepada pengguna layanan sehingga pengguna layanan merasakan bahwa petugas tidak adil dalam menangani masyarakat, hal ini akan berdampak kepada instansi pemberi layanan, karena keadilan dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Baik buruknya pandangan masyarakat kepada instansi tergantung kepada petugas instansi.

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian ini adalah: (1). Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar. (2). Untuk mengetahui hubungan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar. (3). Untuk mengetahui hubungan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar. (4). Untuk mengetahui hubungan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar. (5). Untuk mengetahui hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar. (6). Untuk mengetahui hubungan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode korelasional (*Corelational Research*) melihat hubungan antara dua variabel yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiviness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan penerima layanan administrasi sebagai variabel terikat (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar pada tahun 2018. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2009) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel bila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kusioner yang disusun dengan menggunakan skala likert yang skor nya 1-5. Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang dapat dipercaya, maka harus dilakukan uji validitas, dan uji reliabilitas. Pada tahap analisa data hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dilakukan analisis deskriptif, dan analisis induktif. Analisis induktif yaitu ada Uji Normalitas, Uji Linearitas. . Data Uji Hipotesis Digunakan analisis korelasi person, analisis korelasi ganda Dan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengukur tingkat kenormalan suatu data yang diperoleh dari penyebaran angket penelitian. Uji normalitas ini dapat dilihat dari nilai *Kolmogorov-Smirnov*, dengan kriteria alpha (α) $\geq 0,05$. Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan oleh peneliti maka diperoleh nilai signifikansinya yaitu $0,200 \geq 0,05$ hal ini berarti bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji linearitas ini dapat dilakukan dengan mencari nilai *Deviation From Lilarity* dengan kriteria jika nilai Sig.

Deviation From Linearity $\geq 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel terikat. hasil uji linearitas diketahui nilai Sig. *deviation from linearity* sebesar $0,122 > 0,05$ (X1), $0,226 > 0,05$ (X2), $0,235 > 0,05$ (X3), $0,624 > 0,05$ (X4), $0,287 > 0,05$ (X5) maka dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang linear antara bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), *Daya Tanggap* (responsiveness), jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

Uji Hipotesis

1. Hipotesis Pertama

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Ganda

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.415 ^a	.173	.129	9.576	.173	3.922	5	94	.003

a. Predictors: (Constant), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangibility*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), (*Daya Tanggap Responsiveness*)

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik SPSS Versi 22 (2019)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 22 seperti terlihat pada tabel 2 di atas dapat diketahui nilai Sig. *F change* yaitu 0,003 hal ini menunjukkan bahwa nilai Sig. *F change* $< 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek Jaminan (*assurance*), dan aspek empati (*emphaty*) (X) dengan Kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar berkorelasi atau memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Selanjutnya nilai R adalah nilai koefisien korelasi ganda yang mengukur arah dan keeratan antara variabel X dengan variabel Y. Dari hasil perhitungan terdapat hubungan yang sedang antara Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek Jaminan (*assurance*), dan aspek empati (*emphaty*) dengan Kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan yaitu sebesar 0,415.

Jadi dapat disimpulkan bentuk hubungan Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek Jaminan (*assurance*), dan aspek empati (*emphaty*) (X) dengan Kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah positif, dimana Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek Jaminan (*assurance*), dan aspek empati (*emphaty*) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

2. Hipotesis Kedua

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Korelasi

		Correlations					
		Bukti Fisik (<i>Tangibility</i>)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kepuasan Penerima Layanan Administrasi
Bukti Fisik (<i>Tangibility</i>)	Pearson Correlation	1	.445**	.522**	.456**	.372**	.126
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pearson Correlation	.445**	1	.609**	.497**	.571**	.267**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Pearson Correlation	.522**	.609**	1	.629**	.628**	.297**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.003

	N	100	100	100	100	100	100
Jaminan (Assurance)	Pearson Correlation	.456**	.497**	.629**	1	.633**	.360**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Empati (Empathy)	Pearson Correlation	.372**	.571**	.628**	.633**	1	.373**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Penerima Layanan Administrasi	Pearson Correlation	.126	.267**	.297**	.360**	.373**	1
	Sig. (2-tailed)	.211	.007	.003	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik SPSS Versi 22 (2019)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 22 seperti terlihat pada tabel 3 di atas dapat diketahui nilai *Pearson Correlation* 0,126 dengan signifikansi sebesar 0,000 hal ini menunjukkan bahwa nilai Sig. < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima. Ini berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara bukti fisik (*tangibility*) (X1) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar dan tingkat hubungan sangat rendah dengan *Pearson Correlation* sebesar 0,126.

Jadi dapat disimpulkan bentuk hubungan bukti fisik (*tangibility*) (X1) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah positif, dimana Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti fisik (*tangibility*) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

3. Hipotesis Ketiga

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 22 seperti terlihat pada tabel 3 di atas dapat diketahui nilai *Pearson Correlation* 0,267 dengan signifikansi sebesar 0,001 hal ini menunjukkan bahwa nilai Sig. < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima. Ini berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Keandalan (*Reliability*) (X2) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar dan tingkat hubungan rendah dengan *Pearson Correlation* sebesar 0,267.

Jadi dapat disimpulkan bentuk hubungan Keandalan (*Reliability*) (X2) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah positif, dimana Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek keandalan (*Reliability*) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

4. Hipotesis Keempat

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 22 seperti terlihat pada tabel 3 di atas dapat diketahui nilai *Pearson Correlation* 0,297 dengan signifikansi sebesar 0,003 hal ini menunjukkan bahwa nilai Sig. < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima. Ini berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) (X3) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar dan tingkat hubungan rendah dengan *Pearson Correlation* sebesar 0,297.

Jadi dapat disimpulkan bentuk hubungan daya tanggap (*responsiveness*) (X3) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah positif, dimana Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

5. Hipotesis Kelima

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 22 seperti terlihat pada tabel 3 di atas dapat diketahui nilai *Pearson Correlation* 0,360 dengan signifikansi sebesar 0,000 hal ini menunjukkan bahwa

nilai Sig. < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Ini berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Jaminan (*Assurance*) (X4) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar dan tingkat hubungan rendah dengan *Pearson Correlation* sebesar 0,360.

Jadi dapat disimpulkan bentuk hubungan Jaminan (*Assurance*) (X4) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah positif, dimana Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek Jaminan (*Assurance*) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

6. Hipotesis Keenam

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS *versi 22* seperti terlihat pada tabel 32 di atas dapat diketahui nilai *Pearson Correlation* 0,373 dengan signifikansi sebesar 0,000 hal ini menunjukkan bahwa nilai Sig. < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Ini berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Empati (*Emphaty*) (X5) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar dan tingkat hubungan rendah dengan *Pearson Correlation* sebesar 0,373.

Jadi dapat disimpulkan bentuk hubungan Empati (*Emphaty*) (X5) dengan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan (Y) Di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah positif, dimana Kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek Empati (*Emphaty*) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.415 ^a	.173	.129	9.576	.173	3.922	5	94	.003

a. Predictors: (Constant), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangibility*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik SPSS Versi 22 (2019)

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,129. Hal ini mengidentifikasi bahwa keterlibatan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,129 hal ini berarti bahwa besar kontribusi kualitas pelayanan administrasi yaitu bukti fisik (*tangibles*) (X1), keandalan (*reliability*) (X2) daya tanggap (*responsiveness*) (X3), jaminan (*assurance*) (X4) empati (*emphaty*) (X5) terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah sebesar 12,9 %, sedangkan sisanya 87,1 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Hubungan Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Administrasi Kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

Berdasarkan uji hipotesis yang telah peneliti lakukan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*emphaty*) berkorelasi atau memiliki hubungan yang positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Hal ini sesuai dengan teori Parasuram dalam Tjiptono (2014:282) yang menyatakan bahwa dalam pemasaran jasa terdapat lima dimensi penting yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*emphaty*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Supriyati (2004) dalam Anggi Reny Sudiby (2014) menyimpulkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Enderwita (2013) dalam Anggi Reny Sudiby (2014) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah tabungan BRI Cabang Simpang Empat dengan nilai signifikan 0,000.

Jika dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,129. Hal ini mengidentifikasikan bahwa keterlibatan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,129 hal ini berarti bahwa besar kontribusi kualitas pelayanan administrasi yaitu bukti fisik (*tangibles*) (X1), kehandalan (*reliability*) (X2) daya tanggap (*responsiveness*) (X3), jaminan (*assurance*) (X4) empati (*emphaty*) (X5) terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah sebesar 12,9 %, sedangkan sisanya 87,1 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Banyak faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen, selain dari kualitas pelayanan. Menurut Moison, Walter dan White dalam Haryati (2000:87), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain yaitu: (1). Karakteristik, produk (2). Harga, (3). Pelayanan, (4). Lokasi, (5). Fasilitas, (6). Image, (7). Desain visual, (8). Komunikasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya di pengaruhi oleh kualitas pelayanan akan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, dan komunikasi.

2. Hubungan Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Administrasi Kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

Berdasarkan uji hipotesis yang telah peneliti lakukan, ditemukan bahwa bukti fisik atau (*tangibility*) berkorelasi atau memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Dengan diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0,126 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan sangat rendah. Dengan demikian tinggi rendahnya bukti fisik (*tangibility*) yang diberikan oleh petugas administrasi kependudukan akan memiliki hubungan dengan kepuasan yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel diketahui bahwa bukti fisik (*tangibility*) memiliki nilai rata-rata skor 3,61 dengan tingkat capaian responden yaitu 72,27 %. Ini artinya bahwa masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar dari aspek bukti fisik (*tangibility*) sudah mendapatkan kepuasan dari petugas administrasi, akan tetapi belum semua masyarakat sebagai penerima layanan merasakan hal yang sama ada beberapa masyarakat sebagai penerima layanan yang merasa bahwa bukti fisik (*tangibility*) dari Dukcapil Kabupaten Tanah Datar belum dikategorikan baik, hal ini sesuai dengan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti.

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan hal yang tampak secara langsung atau menggambarkan lingkungan dari objek yang diteliti. Bukti fisik (*tangibles*) bagian dari lima dimensi kualitas pelayanan yang merupakan salah satu penilaian apakah kualitas pelayanan tersebut baik atau tidak. bukti fisik (*tangibles*). Menurut Lupiyoadi (2013:132), karena bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan.

Pelanggan akan meraba indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik (*tangibility*) yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi (2013:148) bahwa bukti fisik dari jasa, fasilitas peralatan yang digunakan dan representasi fisik lainnya mempengaruhi kepuasan bagi pengguna layanan jasa.

Jadi dapat disimpulkan bahwa bukti fisik yang baik dari Dukcapil Kabupaten Tanah Datar akan berhubungan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi yang merasakannya, akan tetapi tidak semua penerima layanan administrasi kependudukan yang merasa bahwa bukti fisik (*tangibility*) dari Dukcapil Kabupaten Tanah Datar itu sudah baik, hal ini terlihat dari cara pandang nya masing-masing.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eva Setyawati (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*tangibility*) terhadap kepuasan konsumen pada M- One Hotel & Entertaimen.

3. Hubungan Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Administrasi Kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

Berdasarkan uji hipotesis yang telah peneliti lakukan, ditemukan bahwa keandalan (*reliability*) berkorelasi atau memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Dengan diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0,267 dengan signifikansi 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan sangat rendah. Dengan demikian tinggi rendahnya keandalan atau *reliability* yang diberikan oleh petugas administrasi kependudukan akan memiliki hubungan dengan kepuasan yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Sedangkan jika dilihat dari hasil distribusi frekuensi variabel diketahui bahwa Keandalan (*Reliability*) memiliki nilai rata-rata skor 3,41 dengan TCR 68,10 %. Hal tersebut menggambarkan bahwa Keandalan (*Reliability*) Dukcapil Kabupaten Tanah Datar terhadap penerima layanan administrasi puas. Dengan kata lain semakin baiknya keandalan yang diberikan oleh Dukcapil Kabupaten Tanah Datar maka secara otomatis kepuasan penerima layanan administrasi akan meningkat karena penerima layanan administrasi merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu dapat disimpulkan bahwa persepsi penerima layanan administrasi bernilai puas sehingga perlu untuk ditingkatkan, dan bernilai tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Menurut Tjiptono (2014:135), Keandalan (*Reliability*) merupakan “Atribut-Atribut jasa yang mutlak dibutuhkan demi terciptanya persepsi kualitas jasa yang bagus dan positif”. Apabila suatu perusahaan memiliki karyawan-karyawan yang handal dibidangnya, maka para pelanggan akan merasa puas. Peneliti telah membuktikan bahwa Keandalan Atau *Reliability* berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar hal ini terlihat berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, terbukti bahwa Keandalan (*Reliability*) berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa keandalan (*Reliability*) Dukcapil Kabupaten Tanah Datar yang diberikan telah dilakukan sesuai dengan semestinya, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi karena tidak semua penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar merasa bahwa pelayanan yang diberikan petugas administrasi Dukcapil Kabupaten Tanah Datar tersebut sudah handal artinya Dukcapil Kabupaten Tanah Datar telah melakukan pelayanan dengan handal dan akurat, sehingga penerima layanan administrasi kependudukan memiliki persepsi apa yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan namun tidak semua penerima layanan administrasi kependudukan setuju dengan hal ini, jadi masih perlu ditingkatkan lagi oleh pihak Dukcapil Kabupaten Tanah Datar agar seluruh penerima layanan administrasi kependudukan dapat merasakan seperti apa pelayanan yang handal tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eva Setyawati (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen pada M- One Hotel & Entertaimen.

4. Hubungan Daya tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Administrasi Kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah peneliti lakukan, ditemukan bahwa Daya tanggap (*Responsiveness*) berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar artinya Daya tanggap (*Responsiveness*) menentukan kepuasan penerima layanan administrasi. Daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki koefisien yang berpengaruh positif terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar, artinya jika Daya tanggap (*Responsiveness*) meningkat maka kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan akan meningkat begitu juga sebaliknya. Daya tanggap (*Responsiveness*) mempunyai koefisien sebesar 0,297 dengan signifikansi 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan sangat rendah.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel diketahui bahwa Daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai rata-rata skor 3,37 dengan TCR 67,47 %. Hal tersebut menggambarkan bahwa Daya tanggap (*Responsiveness*) Dukcapil Kabupaten Tanah Datar terhadap penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar sudah puas, akan tetapi tidak semua penerima layanan administrasi merasakan pelayanan yang sama, hal ini terlihat dari beberapa item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan yaitu petugas administrasi Dukcapil Kabupaten Tanah Datar cepat memberikan penanganan apabila ada permasalahan yang dialami oleh masyarakat, tidak semua masyarakat merasa bahwa petugas administrasi Dukcapil Kabupaten Tanah Datar tersebut cepat memberikan penanganan apabila ada permasalahan yang dialami oleh masyarakat hal ini terbukti dengan rata-rata 3,24 dan total capaian responden yaitu 64,8 % dari 100%.

Hal lain juga terlihat dari item pernyataan nomor yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan rata-rata 3,36 dan total capaian responden yaitu 67,2 % hal ini membuktikan bahwa tidak semua penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar tersebut merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Permasalahan ini tentu harus segera dituntaskan dengan cara mengevaluasi kembali kinerja seluruh petugas administrasi dan menyesuaikan dengan SOP yang disepakati bersama.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak semua penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar tersebut yang memiliki penilaian yang sama terhadap pelayanan yang mereka terima dari Dukcapil Kabupaten Tanah Datar tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eva Setyawati (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen pada M-One Hotel & Entertainment.

5. Hubungan Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Administrasi Kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah peneliti lakukan, ditemukan bahwa Jaminan (*Assurance*) berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar artinya Jaminan (*Assurance*) menentukan kepuasan penerima layanan administrasi. Jaminan (*Assurance*) memiliki koefisien yang berpengaruh positif terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar, artinya jika Jaminan (*Assurance*) meningkat maka kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan akan meningkat begitu juga sebaliknya. Jaminan (*Assurance*) mempunyai koefisien sebesar 0,360 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan rendah.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel diketahui bahwa Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai rata-rata skor 3,24 dengan TCR 64,87 %. Hal tersebut menggambarkan bahwa Jaminan (*Assurance*) Dukcapil Kabupaten Tanah Datar terhadap penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar sudah puas, akan tetapi tidak semua penerima layanan administrasi merasakan pelayanan yang sama, hal ini terlihat dari beberapa item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (dapat dilihat pada tabel 23) yaitu nomor 21 yang menyatakan bahwa petugas administrasi Dukcapil Kabupaten Tanah Datar selalu melayani masyarakat tanpa terkecuali, tidak semua masyarakat merasa bahwa petugas administrasi Dukcapil Kabupaten Tanah Datar selalu melayani masyarakat tanpa terkecuali hal ini terbukti dengan rata-rata 3,17 dan total capaian responden yaitu 63,4 % dari 100%.

Hal lain juga terlihat yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan rata-rata 3,18 dan total capaian responden yaitu 63,6 % hal ini membuktikan bahwa tidak semua penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar tersebut merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Permasalahan ini tentu harus segera dituntaskan dengan cara mengevaluasi kembali kinerja seluruh petugas administrasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak semua penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar tersebut yang memiliki penilaian yang sama terhadap pelayanan yang mereka terima dari Dukcapil Kabupaten Tanah Datar tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eva Setyawati (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan konsumen pada M- One Hotel & Entertaimen.

6. Hubungan Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Administrasi Kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah peneliti lakukan, ditemukan bahwa Empati (*Emphaty*) berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2008:134), yang mengatakan bahwa empati berkenaan dengan perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Apabila pelanggan telah merasa puas dengan empati yang diberikan oleh perusahaan maka pelanggan akan loyal dengan jasa yang diberikan perusahaan tersebut. Yang dalam hal ini dengan semakin baiknya empati yang diberikan oleh Dukcapil Kabupaten Tanah Datar, maka secara otomatis penerima layanan akan merasa puas karena pelayanan dan sikap kesopanan yang diberikan terhadap penerima layanan. Variabel kualitas pelayanan Empati (*emphaty*) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,373 dengan signifikansi 0,000 terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel diketahui bahwa Empati (*emphaty*) memiliki nilai rata-rata skor 3,06 dengan TCR 61,20 %. Hal tersebut menggambarkan bahwa Empati (*emphaty*) Dukcapil Kabupaten Tanah Datar terhadap penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar sudah puas, akan tetapi tidak semua penerima layanan administrasi merasakan pelayanan yang sama, hal ini terlihat dari beberapa item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (dapat dilihat pada tabel 24) yaitu nomor 24 yang menyatakan bahwa petugas administrasi Dukcapil Kabupaten Tanah Datar membantu masyarakat yang kebingungan dalam melakukan pelayanan administrasi, tidak semua masyarakat merasa bahwa petugas administrasi Dukcapil Kabupaten Tanah Datar membantu masyarakat yang kebingungan dalam melakukan pelayanan administrasi hal ini terbukti dengan rata-rata 2,87 dan total capaian responden yaitu 57,4 % dari 100%. dengan kategori kurang puas.

Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2008:134), yang mengatakan bahwa empati berkenaan dengan perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eva Setyawati (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan konsumen pada M- One Hotel & Entertaimen.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan analisis korelasi dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) empati (*emphaty*) secara bersama-sama memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Artinya jika Dukcapil Kabupaten Tanah Datar meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan secara bersama-sama hal ini dapat meningkatkan kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. (2) Bukti fisik (*Tangibles*) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dapat diartikan bahwa wujud fisik menjadi hal penting sebagai ukuran dari pelayanan, karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan masyarakat sebagai penerima layanan menjadi lebih tinggi. (3) Variabel Keandalan (*reliability*) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar pada dimensi

keandalan perlu ditingkatkan agar masyarakat sebagai penerima layanan merasa bahwa petugas sudah memberikan pelayanan secara handal. (4) Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar pada dimensi ketanggapan perlu ditingkatkan agar masyarakat sebagai penerima layanan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. (5) Variabel Jaminan (*Assurance*) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar pada dimensi jaminan perlu ditingkatkan agar masyarakat sebagai penerima layanan merasakan bahwa petugas sudah melayani dengan baik dan mampu menjamin kerahasiaan data masyarakat. (6) Variabel Empati (*Emphaty*) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar pada dimensi empati dapat ditingkatkan agar masyarakat sebagai penerima layanan merasa bahwa pihak instansi lebih mementingkan aspek lainnya, yang bertujuan agar kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dapat terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi Reny Sudibyo. (2014). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember.
- Aprillia Fitriani. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Syariah KCP RAWAMANGUS
- Eva Setyawati (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada M – One Hotel & Entertainment
- Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armiami, A. (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang). *Jurnal Ecogen*, 1(4), 837-846.
- Moenir. (2007). Manajemen Administrasi Perkantoran Modren. Surabaya : Erlangga.
- Monica, P. Nainggolan (2015). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. 2, No. 2, Oktober 2015.
- Prentice, C., & Kadan, M. (2018). The Role Of Airport Service Quality Airport And Destination Choice. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 447, 40-48. Doi:10.1016/J.Jretconser.2018.10.006.
- Rahyuda, I, Ketut & Cempaka. (2011) . Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIA Di Denpasar Bali. *Jurnal ISSN 1441-0393. VOL 15.*
- Ridwan, I. & Saftarina, F. (2015) . Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4(9), 20-26.
- Sugiyono. (2013) . Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Wardi, Yunia. 2016. Pemasaran Jasa (Realitas Indonesia). Padang: Sukabina Press.