

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dokumen Admindukcapil Kota Blitar Dengan Menggunakan Aplikasi www.SIPAK.blitarkota.go.id

Ida Rahayu

Magister Manajemen, Universitas Islam Kadiri

email: ayumahardhika@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the influence of service and product quality on the satisfaction of community as the user of population administration and civil registration document service who use the service application www.sipak.blitarkota.go.id at the Department of Population and Civil Registration of Blitar City. This service application was launched in 2020 as one of the efforts in optimizing population administration service during Covid-19 pandemic which forced public service institutions to provide an excellent service consistently by limiting direct contact with the service users community. The type of research had been done is descriptive research using quantitative approach while the data analysis technique used is double regression. Population and sample of this research the service users community on 23 to 27 November 2020 where the sample was determined using Solvin's formula as many as 83 people or 16% out of 494 service users. The result of the study showed that service quality (X1) had significant influence on the community satisfaction (Y), as well as product quality (X2) had significant influence on the community satisfaction (Y). However, the overall dominant correlation is strongly given by the service quality compared to the product quality.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Community Satisfaction.

Latar Belakang Teoritis

Dimasa pandemi covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar sebagai salah satu lembaga pelayanan publik dituntut untuk tetap bisa memberikan pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan tetap tidak mengesampingkan bahaya penyebaran covid-19 melalui aplikasi pelayanan www.sipak.blitarkota.go.id sehingga tidak perlu kontak langsung dengan masyarakat pengguna layanan.

Penggunaan aplikasi berbasis website ini juga sejalan dengan dikeluarkannya permendagri No.104 tahun 2019 tentang formulir dan buku administrasi kependudukan yang menyebutkan bahwa pencetakan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dikirim via email/online, karena dokumen tersebut bisa dicetak sendiri menggunakan kerja HVS 80 gram .

Menurut hasil survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan CV Giok Solution sebuah lembaga survey dari Surabaya yang melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar tahun 2019 disebutkan dari 240

penduduk kota Blitar pengguna layanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang menggunakan 11 jenis pelayanan dimana 4 layanan paling sering dikunjungi berupa pelayanan KTP sebesar 27,08%, KK 24,58%, Akta kelahiran 12,92% dan legalisir 10,83% menguji tingkat kepuasan masyarakat dengan 9 unsur pengukuran pelayanan masing-masing unsur persyaratan, unsur prosedur pelayanan, Unsur waktu pelayanan, unsur biaya, unsur produk spesifikasi, Unsur Kompetensi Pelaksana, Unsur Perilaku Pelaksana, Unsur sarana prasarana , unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, diperoleh nilai per unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar kisaran 3,10 sampai dengan 3,88 dengan masuk kategori baik dengan nilai SKM 82,96 termasuk kategori mutu pelayanan B dengan kinerja Baik.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

- Menguji signifikansi Pengaruh Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti Langsung (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan.

- b) Menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan.
- c) Menguji pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan (bersama – sama) terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna layanan?

Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang banyak menggunakan angka – angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data yang diperoleh serta pemaparan hasilnya (Arikunto, 2006:12). Pendekatan kuantitatif ini digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009 :14).

Sementara itu dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel X1 (Kualitas Pelayanan), Kualitas Produk (X2) terhadap Y (Kepuasan Masyarakat). Sedangkan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono menyatakan bahwa penelitian deskriptif korelasional bertujuan mendeskripsikan atau memberikan gambaran hubungan terhadap dua variabel melalui data sampel dalam suatu populasi sebagaimana adanya . Dalam hal ini, peneliti ingin melihat hubungan antara variabel X1 dan X2 dengan Y, yaitu hubungan antara variabel penilaian atas kualitas pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y).

3. Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar Jalan Kenari No. 66 Kota Blitar, yang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang salah satu fungsinya memberikan pelayanan publik. Sementara fokus penelitian dilakukan pada pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil

kota Blitar melalui aplikasi www.sipak.blitarkota.go.id.

Kerangka konseptual variabel penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

4. Populasi dan Sampel

Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, yang mulai memanfaatkan pelayanan online dimasa pandemi Covid-19.

Untuk memudahkan penghitungan hasil penelitian, maka peneliti mengambil sampel jumlah pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dokumen kependudukan 5 hari kerja mulai tanggal 23 November s/d 27 November 2020 , seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1

Jumlah Pengguna Layanan

NO	Jenis pelayanan	Jumlah Pemohon(N)
1	KK	118
2	KTP	152
3	KIA	95
4	Surat Pindah Masuk	39
5	Surat Pindah Keluar	28
6	Akta Kelahiran	32
7	Akta Kematian	30
	Jumlah Total (N)	494

Sumber data: Aplikasi sipak (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah pengguna layanan, dengan menghitung ukuran sampel menggunakan teknik Slovin , menurut Sugiono (2011:87) dimana rumus Slovin ini dalam penarikan sampel jumlahnya harus representative sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun bisa dilakukan dengan rumus sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan :

n : Jumlah Responden/Ukuran sampel

N : Ukuran Populasi

E: Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir ,e: 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e=0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e=0,2 (10%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang bisa diambil menggunakan teknis Slovin yaitu 10s/d20% dari populasi penelitian.

Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 494 orang, sehingga presentasi kelonggaran yang digunakan yaitu 10% dan hasil penghitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Sehingga untuk mengetahui sampel penelitian , dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{494}{1+494 (0,1)^2}$$

$n = \frac{494}{5,94} = 83,17$ disesuaikan oleh peneliti menjadi 83 responden

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut diatas maka responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 83 orang atau sekitar 16% dari total warga kota Blitar yang mengurus dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada 5 hari kerja tanggal 23 November s/d 27 November 2020. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk menghasilkan pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil menggunakan teknik *Probability sampling*, *simple random sampling*, yaitu peneliti memberikan peluang sama bagi setiap warga kota Blitar pengguna layanan untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak ,dengan tidak memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

5.Variabel Penelitian

a. Variabel Independen

Variable independen sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent atau disebut juga variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah :

X1 : Penilaian Pengguna Layanan pada

kualitas pelayanan.

X2 : Kualitas produk

b.Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelian ini adalah Kepuasan Masyarakat (pengguna layanan) .Kepuasan merupakan respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Tjiptono,1996).

Pengukuran variabel-variabel pada penelitian ini dilakukan dengan mnnggunakan instrumen penelitian yang disusun berdasarkan skala *likert* dan disederhanakan menjadi 5 skor. Dimana skala *likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan penilaian seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono,2008).

Tabel 1.5

Teknik Penskoran Angket

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
Respon	Skor	Respon	Skor
Sangat Setuju	5	Sangat Setuju	1
Setuju	4	Setuju	2
Netral	3	Netral	3
Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	5

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan, Pendokumentasikan data sekunder dalam penelitian ini berupa foto/gambar serta penyebaran kuisisioner tertutup yaitu responden hanya memilih jawaban alternatif dari jawaban yang disediakan berdasarkan pendapatnya. Selanjutnya untuk uji validitas reliabilitas digunakan untuk yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Menurut Arikunto (2010) ,suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data jika instrumen tersebut sudah realibel. Realibilitas dapat dilihat dari koefisien reliabilitas Alpha-Cronbach. Teknik ini dilakukan dengan sistem SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi19.0

Sementara itu teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, uji T dan uji F.

A. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dari pertanyaan – pertanyaan pada kuisioner yang diberikan kepada responden, diperoleh berbagai penilaian atau persepsi atas variabel – variabel penelitian yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) Variabel Kualitas Produk (X2) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Variabel Kualitas Pelayanan

Rata-rata skor jawaban kualitas pelayanan

No	Item Pertanyaan	Skor Rata – Rata
1	Aplikasi SIPAK mudah dipahami	3,99
2	Aplikasi mudah diakses	3,95
3	Tampilan menu aplikasi menarik	4,05
4	Aplikasi SIPAK terintegrasi	4,02
5	Aplikasi SIPAK memberikan informasi yang akurat	4,02
6	Aplikasi SIPAK memberikan informasi yang jelas	4,01
7	Aplikasi memfasilitasi seluruh layanan	4,12
8	Aplikasi mempercepat proses pelayanan	4,04
9	Aplikasi memberikan feedback informasi yang jelas dan cepat	4,10
10	Produk layanan sesuai antara permohonan dengan realiasi	4,10
11	Produk layanan dijamin keakurasian datanya	4,13
12	Penyelesaian layanan sesuai dengan SOP	3,99
Jumlah Rata – rata skor		4,04

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari indikator 4 indikator pada variabel kualitas pelayanan, skor rata-rata tertinggi ada pada produk layanan dijamin keakurasian

datanya sebesar 4,13 itu artinya, sebagian besar masyarakat pengguna layanan telah mengakui akurasi data dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang mereka urusa dan dapatkan. Sedangkan rata-rata skor terendah dari jawaban responden adalah pada item aplikasi SIPAK mudah diakses yaitu sebesar 3,95. Sehingga hal itu menandakan bahwa aplikasi pelayanan SIPAK masih belum bisa diakses secara mudah oleh masyarakat pengguna layanan, atau kemungkinan lain pengetahuan masyarakat yang minim tentang cara mengakses aplikasi berbasis website ini sehingga memudahkan masyarakat dan mempercepat pelayanan sesuai tujuan dari diciptakannya pelayanan berbasis online ini.

Variabel Kualitas Produk

Rata-rata skor jawaban Kualitas Produk

No	Item Pertanyaan	Rata-Rata skor
1	Produk tahan lama	3,93
2	Produk tidak mudah mengelupas	3,88
3	Produk tidak mudah dipalsukan	3,94
4	Produk memiliki tampilan fisik yang menarik	3,72
5	Produk tidak mudah rusak	3,86
6	Kualitas Produk bagus	3,75
7	Kualitas produk sesuai harapan pengguna layanan	3,78
Jumlah rata – rata skor		3,84

dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor terendah jawaban responden ada pada item produk memiliki tampilan fisik yang menarik dengan skor penilaian responden sebesar 3,72, sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa tampilan fisik produk dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang saat ini berubah dari kertas berhologram dan bertanda tangan basah seperti pada KK, Akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan akta perceraian yang saat ini berubah menjadi kertas HVS A4 80 gram dengan tandatangan diganti menjadi bascode kurang menarik bagi masyarakat. Sehingga kedepan mungkin kebijakan tampilan dan penggunaan kertas HVS sebagai dokumen kependudukan perlu dievaluasi.

Variabel Kepuasan Masyarakat

Rata – Rata Skor jawaban variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Item Pertanyaan	Rata-Rata skor
1	Senang dengan kualitas produknya	3,88
2	Puas terhadap mutu produknya	3,82
3	Senang dengan kualitas pelayanan melalui aplikasi	3,95
4	Puas terhadap pelayanan melalui aplikasi SIPAK	4,06
5	Senang karena tidak perlun mengeluarkan biaya lebih	4,14
6	Senang karena semua pelayanan gratis	4,18
Jumlah rata- rata skor		4,01

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan memberikan skor penilaian terendah pada item pertanyaan puas terhadap mutu produknya dengan skor nilai 3,82. Sehingga masyarakat pengguna layanan masih belum begitu puas dengan mutu produk dokumen kependudukan dan pencatatan sipil . Perubahan mendasar terjadi pada mutu produk yang dikeluarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama pada kualitas KK dan Akta. Sebelumnya dicetak melalui kertas tebal dan berhologram, namun sejak dikeluarkannya Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan mulai 1juli 2020 ,dokumen kependudukan berupa KK dan Akta dicetak menggunakan kertas HVS 80 gram,demikian juga dengan kualitas KTP yang sebelumnya sering dikeluhkan mudah mengelupas. Sehingga kedepan mutu produk perlu dievaluasi agar sesuai keinginan masyarakat.

Sementara itu penilaian tertinggi pada variabel Kepuasan masyarakat ada pada item pertanyaan senang karena semua pelayanan gratis dengan skor 4,18 .Pada tahun 2021 ,untuk meningkatkan capaian

kepemilikan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota blitar mengusulkan adanya peraturan Walikota Blitar nomor 79 tahun 2020 tentang penghentian sementara pengenaan denda administrasi atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil yang melewati batas waktu.

Analisis Regresi berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1,711	1,425		1,201	,233
Kualitas Pelayanan	,299	,037	,584	8,025	,000
Kualitas Produk	,292	,057	,369	5,081	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
 Sumber : Output SPSS statistik diolah ,2021

$$Y = 1,711 + 0,299 X_1 + 0,292 X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) $a = 1,711$
 nilai konstanta menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X1) , Kualitas Produk (X2) diasumsikan memiliki pengaruh sebesar 1,201, maka variabel Y(Kepuasan Masyarakat) memiliki nilai sebesar 1,711.
- 2) $b_1 = 0,299$
 Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) bernilai positif artinya setiap 1 unit nilai variabel kualitas pelayanan (X1) akan menambah nilai Y sebesar 0,299.
- 3) $b_2 = 0,292$
 koefisien regresi variabel kualitas produk (X2) bernilai positif 0,292 sehingga setiap 1 uni nilai X2 akan menambah nilainya sebesar 0,292.

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis pada 3 hipotesis yang telah dirumuskan,yaitu :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti Langsung (*Tangibles*), keandalan

(reliability), daya tanggap (reponsiveness, jaminan (assurance) terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan .

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas produk dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan.
3. Kualitas pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan (bersama – sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna layanan.

UJI HIPOTESIS

1) Uji T

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis pengaruh antara variabel penelitian yang dilakukan adalah :

Pertama : Pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan (X1) dengan variabel Kepuasan masyarakat (Y).

Kedua :Pengaruh positif antara variabel kualitas produk (X2) dengan kepuasan masyarakat(Y)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regresion	1751,966	2	875,983	128,602	,000 ^a
Residual	544,925	80	6,812		
Total	2296,892	82			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output SPSS statistik diolah ,2021

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,711	1,425		1,201	,233
Kualitas Pelayanan	,299	,037	,584	8,025	,000
Kualitas Produk	,292	,057	,369	5,081	,000

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,711	1,425		1,201	,233
Kualitas Pelayanan	,299	,037	,584	8,025	,000
Kualitas Produk	,292	,057	,369	5,081	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

a. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 angka tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis pertama (H1) diterima dan Hipotesis Nol (Ho) ditolak. Artinya Kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu jika dilihat dari t hitung, pada tabel diatas menunjukkan angka 8,025 ,angka tersebut lebih besar dari t tabel 1,990 sehingga Hipotesis pertama (H1) diterima.

Pada tabel diatas juga menunjukkan nilai signifikansi pada variabel Kualitas Produk (X2) sebesar 0,000 angka tersebut lebih kecil dari probabilitas 0,050 sehingga hipotesis kedua diterima. Sedangkan jika dilihat dari hasil t hitung senilai 5,081 yang nilainya lebih besar dari t tabel sebesar 1,990 maka Hipotesis kedua diterima.

2) Uji F

Kaidah pengambilan keputusan diterima atau ditolaknya hipotesis yaitu dengan membandingkan F hitung dengan nilai F tabel atau membandingkan nilai signifikansi F dengan signifikansi $\alpha = 0,05$ (Ghozal, 2006).

Adapun pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut :

1. Jika F hitung > F tabel maka Ho ditolak dan H1diterima
2. Jika F hitung < F tabel maka Ho diterima dan H1 ditolak.
3. Jika nilai signifikansi F > 0,05 maka Ho diterima dan H1 diterima.

4. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima.

Sementara itu berdasarkan hasil penelitian pada tabel 15 diatas menunjukkan bahwa perolehan nilai F hitung sebesar 128,602 sedangkan F tabel sebesar 3, 109 dimana F tabel = $(k; n - k)$ atau F tabel = $(2; 83 - 2) = (2; 81)$ dimana k adalah jumlah variabel independen dan n adalah jumlah responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel sehingga H_0 di tolak dan H_1 diterima.

Sedangkan jika dilihat dari hasil uji pada tabel diatas, nilai signifikansi F sebesar 0,000 angka tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil uji tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang nyata antara kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota Blitar.

PEMBAHASAN

Temuan secara umum dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun secara simultan. Secara secara rinci pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan masyarakat tersebut dapat dilihat pada pembahasan berikut :

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji statistik secara pasrial melalui uji t diketahui bahwa nilai t hitung angka 8,025 ,angka tersebut lebih besar dari t tabel 1,990 sehingga Hipotesis pertama (H_1) diterima. Demikian juga jika dilihat dari nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) ,diperoleh nilai 0,000 dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima dan Hipotesis Nol (H_0) ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Kualitas pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dimasa pandemi covid 19 melalui aplikasi pelayanan

www.sipak.blitarkota.go.id , merupakan salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, agar sesuai harapan (Tjiptono:2000). Dimana kualitas pelayanan ini bisa diketahui dengan cara membandingkan persepsi atas pelayanan yang nyata-nyata diterima masyarakat pengguna layanan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. .

- 2) Pengaruh Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan kualitas produk secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi pada variabel Kualitas Produk (X_2) sebesar 0,000 ,dimana angka tersebut lebih kecil dari probabilitas 0,05 sehingga hipotesis kedua diterima. Sedangkan jika dilihat dari hasil t hitung senilai 5,081 yang nilainya lebih besar dari t tabel sebesar 1,990 maka Hipotesis kedua (H_2) diterima. Dengan artian bahwa kualitas produk yang diajukan melalui pelayanan online aplikasi sipak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Namun demikian jika dilihat dari nilai rata-rata penilaian pada kuisioner oleh responden tampilan fisik produk yang dihasilkan melalui pelayanan aplikasi Sipak, dalam hal ini KK, KTP, KIA, Akta mendapat penilaian skor rata-rata terendah dengan nilai 3,72. Dimana saat ini terdapat beberapa perubahan tampilan dokumen kependudukan seperti KK, akta yang sebelumnya tanda tangan kepala dinas (tanda tangan basah) sekarang dalam bentuk barcode sehingga di satu sisi menguntungkan masyarakat karena tidak perlu memerlukan legalisir, sesuai Peraturan menteri dalam negeri No 104 tahun 2019 tentang pendokumentasian administrasi kependudukan namun di sisi lain kertas yang digunakan dari kertas tebal berhologram skr hanya berupa kertas putih polos HVS A480 gram.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Malik Ibrahim (2019) bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas produk kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi KTP-el, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Pencatatan Sipil, Surat keterangan

(suket) beberapa dikeluhkan. Untuk KTP misalnya sering mengelupas, KK tidak menggunakan kertas khusus berupa kertas security namun menjadi kerja HVS demikian juga Akta Pencatatan Sipil. Dimana dokumen kependudukan ini merupakan alat bukti outentik dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang mempunyai kekuatan hukum sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Bab VI Bagian Kedua Pasal 59 Ayat 1 Tentang Dokumen Kependudukan. Kualitas produk layanan menurut responden jika dilihat dari skor rata-rata penilaian yang mencakup 3 indikator penilaian meliputi daya tahan produk, tampilan fisik produk dan reability mendapat skor rata-rata 3,84 atau termasuk kriteria tinggi.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil penelitian statistik yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama – sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dimana signifikansi sebesar 0,000 angka tersebut lebih kecil dari 0,05 , sementara jika dilihat dari uji F menunjukkan F hitung sebesar 128,602 sedangkan F tabel sebesar 3, 109 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Meski tidak berorientasi pada profit tidak bisa dipungkiri saat ini lembaga pelayanan publik dituntut mampu memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk sesuai harapan. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan kualitas produk dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kota Blitar maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial variabel kualitas produk terhadap kepuasan masyarakat..

- 3) Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan kuat terhadap kepuasan masyarakat. Dalam artian ketika kualitas pelayanan yang diimbangi dengan kualitas produk yang bagus maka akan memberikan kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang diajukan peneliti kepada lembaga pelayanan publik dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Adapun saran yang disampaikan adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pada aplikasi Sistem Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan (SIPAK) agar ditambah informasi kepastian penyelesaian atas berkas permohonan dokumen administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil yang saat ini belum tersedia.
- 2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, agar disediakan sarana prasarana seperti komputer, printer, kertas (anjungan) untuk menyediakan masyarakat yang ingin mencetak dokumen kependudukan dan pencatatan sendiri yang dikirim melalui email. Dimana pengguna layanan selain mendapatkan produk kependudukan dan pencatatan sipil baik KK, KTP, KIA, Akta mereka juga mendapatkan soft file yang dikirim melalui email yang bisa dicetak sendiri.
- 3) Meskipun Kualitas Pelayanan dan kualitas produk memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat ,namun hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memberikan motivasi kerja bagi SDM dibalik kinerja sebuah aplikasi SIPAK agar lebih maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
- 4) Masih terdapat faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan publik ini, sehingga peneliti mengharapkan untuk diadakan penelitian lebih lanjut untuk mengungkapkan faktor –faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan publik

pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

Referensi

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- CV. Giok Solution ,2019 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dispendukcapil Kota Blitar,Surabaya.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto , *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat* (Malang : universitas Brawijaya)
- Fandy **Tjiptono, 1996**, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kotler. 2003. *Marketing Management* 11th, Edition.Jakarta Prenticehall.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/ M .PAN / 7/2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan publik*
- Permendagri No.109 tahun 2019 *tentang formulir dan buku administrasi kependudukan*
- Peraturan menteri dalam negeri No 104 tahun 2019 *tentang pendokumentasian administrasi kependudukan*
- Parasuraman *et al.*, (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research" *Journal of marketing*. Vol. 49.
- Peraturan Walikota Blitar nomor 79 tahun 2020 *tentang penghentian sementara pengenaan denda administrasi atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil yang melewati batas waktu.*
- Sugiyono. *Metode Penelitian administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D* (Bandung: Alfabeta,2008)
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2011 Bandung: Afabeta
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- undang-undang Nomor 24 tahun 2013 *tentang perubahan atas Undang-Undang No 23*