

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profile Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan

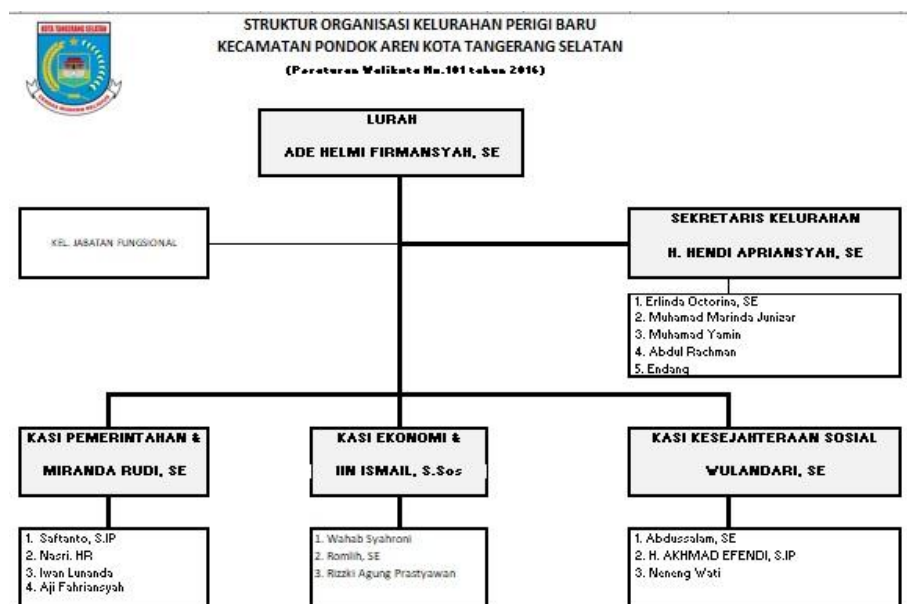
Perigi Baru adalah kelurahan di kecamatan Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia. Lurah Perigi Baru saat ini dijabat oleh Ade Helmi Firmansyah, SE. Kelurahan ini merupakan pemekaran dari Desa Parigi pada 6 Desember 1982 yang dimekarkan menjadi Kelurahan Parigi dan Perigi Baru. Kelurahan Perigi baru terdiri dari tanah darat dan persawahan, serta sebuah sungai bernama Kali Baru, berhulu di Setu Perigi.

Pejabat yang pernah menjadi Kepala Desa atau lurah di wilayah ini adalah H. Mochammad Zein (tahun 1983 sampai dengan 1991) yang menjabat sebagai Kepala Desa pertama Pasca pemekaran dari Desa Parigi dan kemudian digantikan oleh H.Idris Risi (tahun 1992 sampai dengan 2018) kemudian di gantikan Munadih, SE (tahun 2018 sampai dengan 2019) kemudian digantikan Wahyu Syarifudin, S.Kom, M.Si (tahun 2019 sampai dengan 2022) kemudian digantikan Ade Helmi Firmansyah, SE 22 Maret 2022 sampai dengan sekarang. Di Kelurahan Perigi baru terdapat kantor kecamatan Pondok Aren, pesantren al Amanah al Gontory serta sebuah masjid besar, Masjid Bani Umar, wakaf keluarga mantan Wakil Presiden Umar Wirahadikusuma, masjid tersebut pada tanggal 10 Oktober tahun 2008 diresmikan oleh presiden Susilo Bambang Yudhoyono.

Batas wilayah Kelurahan Perigi Baru yaitu Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Pondok Kacang Barat digaris oleh jalan dari Masjid Kp. Lio menuju Kelurahan Pondok Jagung. Batas sebelah Timur Berbatasan dengan Kelurahan Parigi digaris oleh jalan dari Masjid Al-Ghofur sampai masjid jami Muhyidin. Batas sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Parigi digaris oleh jalan Setu Raya atau dari Masjid Al-Ghofur menuju jalan Serpong. Batas sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Jelupang atau digarisi dengan Kali Angke.

Luas Wilayah kelurahan Perigi Baru sekitar kurang lebih 316.826 Ha dengan tanah darat, sungai, danau dan persawahan. Populasi kelurahan ini sekitar 12 ribu jiwa yang terdiri dari masyarakat asli yang beretnis Betawi, juga masyarakat pendatang yang beretnis Tionghoa, Jawa, Sunda, Batak, Padang, Madura dan lain-lain. Kelurahan ini pernah menjadi Desa teladan ketika masih masuk provinsi Jawa Barat. sekarang telah menjadi sebuah kota kelurahan dengan keberadaan sarana internasional dan banyaknya perumahan seperti Perumahan mahagoni dan Graha Raya Bintaro. Ada sejumlah kampung-kampung lama yang bernama, Kampung Lio dan kampung Cileduk Baduy.

4.2. Struktur Organisasi Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan



Garis komando antara bagian satu dengan yang lain dalam struktur organisasi di Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan, dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan

Sumber : Profile Kelurahan, 2022

4.3. Visi dan Misi Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan

Adapun dalam sebuah organisasi Kelurahan Perigi Baru mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut:

1. Visi

“Terwujudnya Tangsel Unggul, Menuju Kota Lestari, Saling Terkoneksi, Efektif dan Efisien”.

2. Misi

- a. Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Unggul
- b. Pembangunan Infrastruktur yang saling terkoneksi
- c. Membangun Kota Lestari
- d. Meningkatkan ekonomi berbasis nilai tambah tinggi di sektor ekonomi kreatif
- e. Membangun birokrasi yang efektif dan efisien

4.4. Pembentukan Kelurahan

Menurut pasal 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.73 Tahun 2005 tentang pembentukan daerah kelurahan yaitu:

- a. Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan;
- b. Pembentukan kelurahan dapat berupa penggabungan dari beberapa kelurahan atau bagian kelurahan yang bersandingan atau pemekaran kelurahan dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih;
- c. Pembentukan kelurahan sekurang-kurangnya harus memenuhi persyaratan:
 - 1) Jumlah penduduk;
 - 2) Luas wilayah;
 - 3) Bagian wilayah kerja;
 - 4) Sarana dan prasarana pemerintah;
- d. Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan dapat dihapus atau digabung;

- e. Pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah paling sedikit 5 tahun penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.

Tujuan pembentukan kelurahan adalah untuk meningkatkan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna serta meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan pembangunan.

Syarat-syarat pembentukan kelurahan menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Kelurahan adalah:

- a. Jumlah Penduduk,

- 1) Wilayah Jawa dan Bali paling sedikit 4.500 jiwa atau 900 KK;
- 2) Wilayah Sumatera dan Sulawesi paling sedikit 2.000 jiwa atau 400 KK;
- 3) Wilayah Kalimantan, NTB, NTT, Maluku, Papua paling sedikit 900 jiwa atau 180 KK.

- b. Luas Wilayah,

- 1) Jawa dan Bali paling sedikit 3 Km²; Sumatera dan Sulawesi paling sedikit 5 Km²;
- 2) Sumatera dan Sulawesi paling sedikit 5 Km²;
- 3) Kalimantan, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua paling sedikit 7 Km²;

- c. Bagian wilayah kerja, wilayah yang dapat dijangkau dalam meningkatkan pelayanan dan pembinaan masyarakat;

- d. Sarana dan Prasarana Pemerintahan,

- 1) Memiliki kantor pemerintahan;
- 2) Memiliki jaringan perhubungan yang lancar;
- 3) Sarana komunikasi yang memadai;
- 4) Fasilitas umum yang memadai.

e. Struktur organisasi kelurahan:

- a. Kepala daerah
- b. Sekretaris kelurahan
- c. Kepala-kepala urusan, minimal 3 dan maksimal 5
- d. Kepala-kepala lingkungan yang disesuaikan dengan kebutuhan

Kepala urusan minimal 3 yaitu:

1. Urusan pemerintahan
2. Urusan perekonomian dan pembangunan
3. Urusa keuangan dan urusan umum

Kepala urusan maksimal 5 yaitu:

1. Urusan pemerintahan
2. Urusan perekonomian dan perkembangan
3. Urusan kesejahteraan rakyat
4. Urusan keuangan
5. Urusan umum

4.5. Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan internal disebut eksternal (Sellang, 2016:17).

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk

serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan untuk semua masyarakat tanpa kecuali.

Fungsi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bertujuan untuk:
 - a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
 - b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
 - c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara

akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

- d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
- e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

4.6. Prosedur Pelayanan KK Online

1. Siapkan seluruh dokumen dan isian formulir yang diperlukan detail persyaratan dan formulir dapat dilihat pada menu persyaratan.
2. Pada setiap formulir yang terdapat kolom tanda tangan petugas/pejabat Dukcapil dapat dikosongkan.
3. Foto masing-masing dokumen dan isian formulir untuk diupload/unggah pada pendaftaran Online.
4. Ukuran masing-masing foto adalah 1 MB tiap gambar dan format gambar jpg.
5. Isilah alamat email yang valid dan benar.
6. Setiap pendaftaran Online yang berhasil, akan mendapatkan Nomor Registrasi dalam Tanda Terima pendaftaran.
7. Registrasi dapat Pemohon lihat dalam tanda terima yang didapatkan setelah selesai melakukan transaksi pendaftaran, Nomor Registrasi Wajib dicatat dan simpan dengan baik.
8. Lakukan pengecekan status melalui MENU "Pengecekan Status" secara berkala untuk mengetahui dan melihat informasi atau status pengajuan/permohonan.
9. Petugas Disdukcapil akan melakukan tahap verifikasi setiap pendaftaran yang telah masuk, pada hari kerja [Senin-Jumat, (kecuali hari libur nasional, Sabtu dan Minggu) jam 08:00 WIB-16:00 WIB.
10. Apabila hasil verifikasi seluruh persyaratan dokumen:
 - a. Nama Lengkap
 - b. Foto jelas terlihat dan terbaca

- c. Isian formulir lengkap, Maka permohonan dinyatakan DITERIMA, jawaban hasil verifikasi dokumen kependudukan kepada pemohon akan kami sampaikan melalui MENU "*Pengecekan Status*" dan hasil dokumen kependudukan dapat pemohon *download* dan cetak secara mandiri melalui MENU "*Pengecekan Status*" (kecuali KTP-el dan KIA).

Gambar 4.2

Alur Pembuatan Kartu Keluarga Secara *Online*



Sumber: Dukcapil Kota Tangerang Selatan

4.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Sistem Online Di Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan.

4.7.1. Uji Kualitas Data

4.7.1.1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Total
X1	Pearson Correlation	1	.434**	.296**	.403**	.556**	.308**	.453**	.315**	.420**	.243*	.329**	.283**	.217*	.389**	.052	.580**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.002	.000	.001	.000	.015	.001	.004	.030	.000	.605	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.434**	1	.125	.396**	.525**	.336**	.394**	.409**	.410**	.344**	.305**	.251*	.551*	.398**	.453**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000		.216	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.002	.012	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.296**	.125	1	.373**	.262**	.379**	.269**	.258**	.360**	.562**	.293**	.228*	.290*	.426**	.112	.551**
	Sig. (2-tailed)	.003	.216		.000	.009	.000	.007	.009	.000	.000	.003	.022	.003	.000	.268	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.403**	.396**	.373**	1	.467**	.230*	.501**	.499**	.564**	.376**	.472**	.432**	.332*	.493**	.215*	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.022	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.032	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.556**	.525**	.262**	.467**	1	.412**	.602**	.565**	.680**	.403**	.428**	.477**	.479*	.478**	.406**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.308**	.336**	.379**	.230*	.412**	1	.414**	.436**	.556**	.388**	.168	.215*	.381*	.490**	.340**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.022	.000		.000	.000	.000	.000	.095	.031	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.453**	.394**	.269**	.501**	.602**	.414**	1	.641**	.531**	.297**	.329**	.290**	.400*	.497**	.284**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.001	.003	.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.315**	.409**	.258**	.499**	.565**	.436**	.641**	1	.580**	.350**	.338**	.410**	.467*	.508**	.265**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.009	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.008	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.420**	.410**	.360**	.564**	.680**	.556**	.531**	.580**	1	.428**	.468**	.474**	.541*	.657**	.348**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.243*	.344**	.562**	.376**	.403**	.388**	.297**	.350**	.428**	1	.482**	.363**	.469*	.339**	.390**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.329**	.305**	.293**	.472**	.428**	.168	.329**	.338**	.468**	.482**	1	.644**	.351*	.400**	.337**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.003	.000	.000	.095	.001	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.283**	.251*	.228*	.432**	.477**	.215*	.290**	.410**	.474**	.363**	.644**	1	.388*	.436**	.361**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.004	.012	.022	.000	.000	.031	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.217*	.551**	.290**	.332**	.479**	.381**	.400**	.467**	.541**	.469**	.351**	.388**	1	.553**	.554**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.030	.000	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.389**	.398**	.426**	.493**	.478**	.490**	.497**	.508**	.657**	.339**	.400**	.436**	.553*	1	.449**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.052	.453**	.112	.215*	.406**	.340**	.284**	.265**	.348**	.390**	.337**	.361**	.554*	.449**	1	.548**
	Sig. (2-tailed)	.605	.000	.268	.032	.000	.001	.004	.008	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.580**	.625**	.551**	.680**	.771**	.601**	.685**	.697**	.799**	.662**	.660**	.634**	.689*	.750**	.548**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dari Tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa nilai setiap item kuesioner variabel Kualitas Pelayanan (r hitung) > dari r tabel yang sebesar 0,195 sehingga tidak ada satu item pertanyaan yang dihapus dan semua item digunakan pada keseluruhan model pengujian.

Y8	Pearson Correlation	.342**	.409**	.400**	.403**	.480**	.567**	.349**	1	.502**	.627**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	.504**	.497**	.648**	.448**	.512**	.581**	.364**	.502**	1	.505**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	.643**	.421**	.542**	.564**	.547**	.558**	.411**	.627**	.505**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.726**	.665**	.798**	.682**	.775**	.754**	.585**	.715**	.760**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dari Tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa nilai setiap item kuesioner variabel kepuasan masyarakat (r hitung) > dari r tabel yang sebesar 0,195 sehingga tidak ada satu item pertanyaan yang dihapus dan semua item digunakan pada keseluruhan model pengujian.

Tabel 4.3
Penjelasan Hasil Uji Validitas

Kuesioner	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1	0,580	0,195	Valid
X2	0,625	0,195	Valid
X3	0,551	0,195	Valid
X4	0,680	0,195	Valid
X5	0,771	0,195	Valid
X6	0,601	0,195	Valid
X7	0,685	0,195	Valid
X8	0,697	0,195	Valid
X9	0,799	0,195	Valid
X10	0,662	0,195	Valid
X11	0,660	0,195	Valid
X12	0,634	0,195	Valid
X13	0,689	0,195	Valid
X14	0,750	0,195	Valid
X15	0,548	0,195	Valid
Y1	0,726	0,195	Valid
Y2	0,665	0,195	Valid
Y3	0,798	0,195	Valid
Y4	0,682	0,195	Valid
Y5	0,775	0,195	Valid
Y6	0,754	0,195	Valid
Y7	0,585	0,195	Valid
Y8	0,715	0,195	Valid
Y9	0,760	0,195	Valid
Y10	0,808	0,195	Valid

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dilihat dari Tabel 4.4 Penjelasan Uji Validitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 25 pertanyaan pada kuesioner yang disebar kepada 100 orang responden warga di Kelurahan Perigi Baru.

4.7.2. Uji Reliabilitas

4.7.2.1. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

a. Indikator *Reliability*

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas Pelayanan Indikator *Reliability*

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	3

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	8.5000	.798	.470	.215
X1.2	8.6600	1.015	.332	.452
X1.3	8.8000	.848	.254	.602

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dari keterangan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan indikator *Reliability* dari 3 kuesioner yang disebar memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,6 yakni sebesar 0,630. Maka dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

b. Indikator *Responsiveness*

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas Pelayanan Indikator *Responsiveness*

Cronbach's Alpha	N of Items
.637	3

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	8.6900	.721	.413	.584
X2.2	8.7600	.629	.561	.373
X2.3	8.9900	.737	.375	.637

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dari keterangan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan indikator *Responsiveness* dari 3 kuesioner yang disebar memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,6 yakni sebesar 0,637. Maka dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

c. Indikator Assurance

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Assurance

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	3

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	8.9200	.781	.659	.734
X3.2	8.9000	.758	.698	.693
X3.3	9.0200	.828	.613	.781

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dari keterangan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan indikator *Assurance* dari 3 kuesioner yang disebar memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,6 yakni sebesar 0,808. Maka dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

d. Indikator Emphaty

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Emphaty

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	3

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	8.8000	1.232	.475	.762
X4.2	8.7000	.818	.676	.531
X4.3	8.6000	1.212	.600	.642

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dari keterangan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan indikator *Emphaty* dari 3 kuesioner yang disebar memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,6 yakni sebesar 0,744. Maka dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

e. Indikator *Tangible*

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas Pelayanan Indikator *Tangible*

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	3

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	8.6100	.725	.650	.620
X5.2	8.4500	.735	.567	.713
X5.3	8.5800	.751	.567	.712

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dari keterangan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan indikator *Emphaty* dari 3 kuesioner yang disebar memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,6 yakni sebesar 0,763. Maka dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

4.7.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	10

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	37.9300	12.147	.653	.887
Y2	37.8900	12.483	.585	.892
Y3	38.0200	12.020	.745	.882
Y4	37.7400	12.356	.602	.891
Y5	37.9200	12.034	.715	.884
Y6	38.0500	11.987	.686	.885

Y7	38.2000	12.384	.466	.901
Y8	38.0800	11.691	.620	.891
Y9	38.0100	12.030	.695	.885
Y10	37.9600	11.514	.746	.881

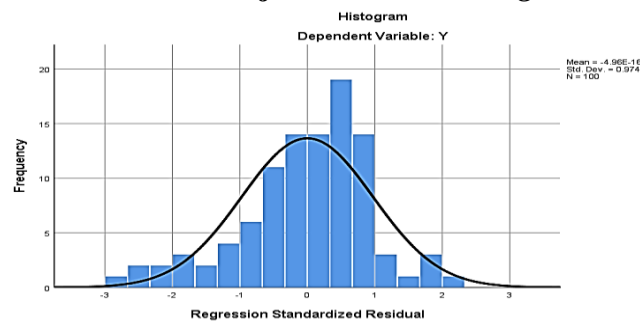
Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dari keterangan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel kepuasan masyarakat dari 10 kuesioner yang disebar memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,6 yakni sebesar 0,898. Maka dengan demikian motivasi dapat dikatakan reliabel.

4.7.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

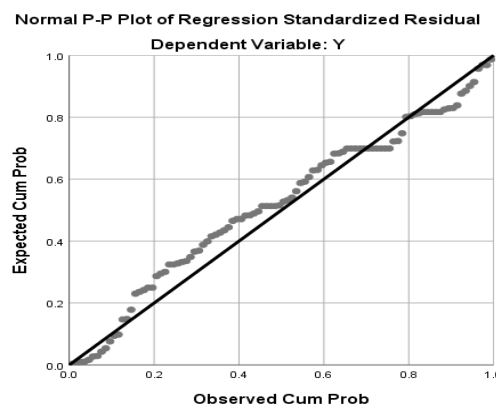
Grafik 4.1
Hasil Uji Normalitas *Histogram*



Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dilihat dari Grafik 4.1 di atas, maka dinyatakan memenuhi Uji Normalitas karena *histogram* mengikuti garis diagonal yang ditarik dari angka -3 ke angka 3.

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas P--P Plot



Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dilihat dari Gambar 4.3 di atas, maka dinyatakan bahwa memenuhi asumsi normalitas karena data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal.

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Mean	Mean	,0000000
Std. Deviation	Std. Deviation	1,56678058
Absolute	Absolute	,123
Positive	Positive	,069
Negative	Negative	-,123
Test Statistic		,123
Asymp. Sig. (2-tailed)		,66 ^c

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Nilai *Asymp.sig* pada Tabel 4.10 di atas sebesar 0,66. Karena nilai *Asymp.sig* $0,200 > 0,66$ maka dapat disimpulkan data dikatakan terdistribusi dengan normal. Hal ini dapat diartikan pula bahwa variabel independen mempunyai korelasi dengan variabel dependen.

2. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.425		
	<i>Reliability</i>	.792	.475	2.107
	<i>Responsiveness</i>	.009	.229	4.365
	<i>Assurance</i>	.222	.300	3.329
	<i>Empathy</i>	.000	.567	1.764
	<i>Tangible</i>	.000	.508	1.969

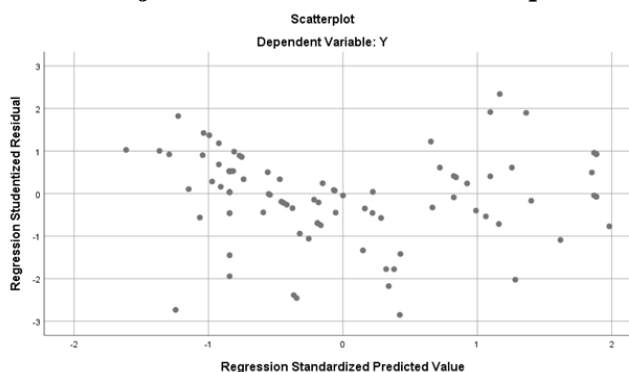
Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

- a. Variabel kualitas pelayanan indikator *Reliability* mempunyai *Tolerance* sebesar 0,792 dan nilai VIF sebesar 2,107, karena nilai *Tolerance* $0,792 > 0,10$ dan nilai VIF $2,107 < 10$ maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.

- b. Variabel kualitas pelayanan indikator *Responsiveness* mempunyai *Tolerance* sebesar 0,229 dan nilai VIF sebesar 4,365, karena nilai *Tolerance* $0,229 > 0,10$ dan nilai VIF $4,365 < 10$ maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.
- c. Variabel kualitas pelayanan indikator *Assurance* mempunyai *Tolerance* sebesar 0,300 dan nilai VIF sebesar 3,329, karena nilai *Tolerance* $0,300 > 0,10$ dan nilai VIF $3,329 < 10$ maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.
- d. Variabel kualitas pelayanan indikator *Emphaty* mempunyai *Tolerance* sebesar 0,567 dan nilai VIF sebesar 1,764, karena nilai *Tolerance* $0,567 > 0,10$ dan nilai VIF $1,764 < 10$ maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.
- e. Variabel kualitas pelayanan indikator *Tangible* mempunyai *Tolerance* sebesar 0,508 dan nilai VIF sebesar 1,969, karena nilai *Tolerance* $0,508 > 0,10$ dan nilai VIF $1,969 < 10$ maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.

3. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*



Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dilihat dari Gambar 4.4 di atas, maka dinyatakan tidak adanya gejala heteroskedastisitas karena tidak terbentuk pola yang teratur berupa bergelombang, melebar kemudian menyempit.

4.7.4 Analisis Linier Berganda

Tabel 4.12
Hasil Analisis Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.067	2.582		.801	.425
	<i>Reliability</i>	.062	.235	.019	2.264	.003
	<i>Responsiveness</i>	.999	.373	.271	2.677	.004
	<i>Assurance</i>	.363	.295	.109	2.230	.002
	<i>Empathy</i>	.752	.186	.261	4.054	.000
	<i>Tangible</i>	1.954	.237	.561	8.243	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

$$Y = 1,286 + 0,062 X_1 + 0,999 X_2 + 0,363 X_3 + 0,752 X_4 + 1,954 X_5$$

- a. Nilai α sebesar 2,067 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan masyarakat belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel kualitas pelayanan dengan 5 indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*. Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan masyarakat tidak mengalami perubahan.
- b. β_1 (nilai koefisien regresi kualitas pelayanan indikator *Reliability*) sebesar 0,062 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan indikator *Reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan indikator *Reliability* maka akan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,062 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

- c. β_2 (nilai koefisien regresi kualitas pelayanan indikator *Responsiveness*) sebesar 0,999 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan indikator *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan indikator *Responsiveness* maka akan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,999 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- d. β_3 (nilai koefisien regresi kualitas pelayanan indikator *Assurance*) sebesar 0,363 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan indikator *Assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan indikator *Assurance* maka akan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,363 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- e. β_4 (nilai koefisien regresi kualitas pelayanan indikator *Empathy*) sebesar 0,752 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan indikator *Empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan indikator *Empathy* maka akan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,062 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- f. β_5 (nilai koefisien regresi kualitas pelayanan indikator *Tangible*) sebesar 1,954 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan indikator *Tangible* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan indikator *Tangible* maka akan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,062 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.7.5. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883a	.779	.767	2.04682

- a. Predictors: (Constant), *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

Dari Tabel 4.13 di atas, terlihat *R Square* sebesar 0,779 atau sebesar 77,9% maka dapat di ambil kesimpulan pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan) 0,779 atau sebesar 77,9% dan sisanya 22,1% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

2. Uji t

Tabel 4.14
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.067	2.582		.801	.425
	<i>Reliability</i>	.062	.235	.019	2.264	.003
	<i>Responsiveness</i>	.999	.373	.271	2.677	.004
	<i>Assurance</i>	.363	.295	.109	2.230	.002
	<i>Empathy</i>	.752	.186	.261	4.054	.000
	<i>Tangible</i>	1.954	.237	.561	8.243	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

$$t \text{ tabel} = t (\alpha / 5 ; n - k - 1)$$

$$t \text{ tabel} = t (0,05 / 5 ; 25 - 5 - 1)$$

$$\text{Maka hasil yang di dapat adalah } t = (0,025 ; 19) = 2,093$$

- a. Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan indikator *Reliability* terhadap kepuasan masyarakat adalah nilai t hitung $2,264 < t \text{ tabel } 2,093$ atau $0,003 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Reliability* terhadap kepuasan masyarakat.

- b. Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan indikator *Responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat adalah nilai t hitung $2,677 > t$ tabel $2,093$ atau $0,004 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan indikator *Assurance* terhadap kepuasan masyarakat adalah nilai t hitung $2,230 > t$ tabel $2,093$ atau $0,004 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Assurance* terhadap kepuasan masyarakat.
- d. Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan indikator *Emphaty* terhadap kepuasan masyarakat adalah nilai t hitung $4,054 > t$ tabel $2,093$ atau $0,000 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Emphaty* terhadap kepuasan masyarakat.
- e. Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan indikator *Tangible* terhadap kepuasan masyarakat adalah nilai t hitung $8,243 > t$ tabel $2,093$ atau $0,000 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Tangible* terhadap kepuasan masyarakat.

3. Uji F

Tabel 4.15
Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1388.380	5	277.676	66.280	.000b
	Residual	393.810	94	4.189		
	Total	1782.190	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible*

Sumber: SPSS 25 (Data di olah)

$$F \text{ tabel} = F(k ; n-k)$$

$$F \text{ tabel} = F(5 ; 25-5)$$

$$\text{Maka hasil yang didapat adalah } F = F(5 ; 20) = 2,711$$

Dilihat dari Tabel 4.15 di atas, dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan 5 indikator sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar $66,280 >$ nilai F tabel 2,711. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang simultan atau bersama-sama antara kualitas pelayanan dengan indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible* terhadap kepuasan masyarakat.

4.8. Pembahasan Penelitian

4.8.1 Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Indikator *Reliability* dan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan indikator *Reliability* terhadap kepuasan masyarakat adalah nilai t hitung $2,264 < t$ tabel 2,093 atau $0,003 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Reliability* terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan yang bertugas di Kelurahan Perigi Baru membutuhkan jaminan keamanan mengenai kerahasiaan data diri atau identitas masyarakat karena Kartu Keluarga (KK) *online* merupakan suatu identitas yang sangat penting. Dimana sudah seharusnya data yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan menjadi sifat yang rahasia yang tidak dapat diakses oleh siapapun yang bukan pemiliknya.

Agar data aman dari pencurian *cyber crime*, maka sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan membutuhkan Petugas yang memiliki keahlian dalam melaksanakan pelayanan khususnya penerbitan Kartu Keluarga *online* . Dengan adanya Petugas yang memiliki keahlian seperti memiliki pengetahuan,

kecakapan, integritas, dan moralitas yang baik dalam rangka mengemban visi dan misi organisasi Dinas Kependudukan Dan Penatatan Sipil Kota Tangerang Selatan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga *online* akan berjalan sesuai dengan prosedur sehingga pelayanan akan berkualitas.

Petugas juga diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan teliti melalui penglihatan yang tajam. Petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan Kartu Keluarga *online* secara cermat, dimana Petugas mampu memberikan pelayanan secara teliti dan mampu menyelesaikan persoalan masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan khususnya dalam penerbitan Kartu Keluarga *online* kepada masyarakat di Kelurahan Perigi Baru. Petugas mampu menyelesaikan pelayanan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan dalam standar pelayanan penerbitan Kartu Keluarga *online* . Begitu juga di masa atau sesudah pandemi Covid 19, Petugas pelayanan harus tetap mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin tanpa mengesampingkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Keteguhan Petugas menciptakan suatu kekuatan dalam berpegang pada aturan, nilai moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membuat Kartu Keluarga *online* . Petugas yang memiliki sikap teguh membentengi dari godaan untuk melakukan penyimpangan. Keteguhan hati para aparat Petugas dinas yang menangani pembuatan Kartu Keluarga *online* menciptakan komitmen dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Sikap dan perhatian yang disertai keteguhan aparat Petugas memberikan pelayanan yang baik menciptakan dasar dalam melakukan pemberian secara nyata dan berwujud suatu pelayanan bentuk yang baik.

Memperlakukan satu dengan yang lain sama dengan semestinya, semua berhak diberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan masyarakat, keteguhan dan ketegasan menjadi hal yang utama dalam melayani masyarakat, teguh bukan berarti tidak ramah dan tegas

bukan berarti tidak beretika. Tetapi, melayani masyarakat dengan keteguhan dapat dilihat dalam informasi yang disampaikan ke masyarakat seperti informasi jam pelayanan, persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan harus mampu dipertanggung jawabkan kebenarannya. Hal ini penting karena ketika aparat Petugas sudah tidak bisa mempertanggung jawabkan informasi yang diberikan ke masyarakat, maka masyarakat akan sulit mempercayai lagi pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik akan sulit dicapai.

4.8.2 Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Indikator *Responsiveness* dan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan indikator *Responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat adalah nilai t hitung $2,677 > t$ tabel $2,093$ atau $0,004 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan membutuhkan Petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan Kartu Keluarga *online* dengan baik. Hal ini dapat dilihat ketika Petugas mampu memberikan respon secara cepat dan tepat ketika terjadi kesalahan atau kesulitan yang dialami oleh masyarakat ketika pelayanan sedang berlangsung. Dengan demikian masyarakat tidak akan merasa bingung karena kesalahan atau kesulitan dalam penerbitan Kartu Keluarga *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang di Kelurahan Perigi Baru segera ditanggapi oleh Petugas.

Selain itu, Petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan Kartu Keluarga *online* dengan bekerja bersungguhsungguh dengan mampu mendahulukan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi sehingga apa yang dibutuhkan oleh masyarakat

dalam pelayanan Kartu Keluarga *online* dapat terpenuhi. Dengan demikian masyarakat akan merasa terbantu atas kesungguhan Petugas dalam melayani masyarakat secara sungguh-sungguh dan professional.

Begitupun Petugas yang sedang melayani masyarakat dalam penerbitan Kartu Keluarga *online* sesuai dengan kemampuan yang telah ditetapkan pada standar pelayanan sehingga Petugas dapat memberikan solusi secara tepat dan cepat apabila terjadi hambatan dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat ketika Petugas mampu memberikan respon secara cepat dan tepat ketika terjadi kesalahan atau kesulitan yang dialami oleh masyarakat sehingga pelayanan penerbitan Kartu Keluarga *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dapat berlangsung dengan efektif dan efisien di Kelurahan Perigi Baru.

Dengan adanya pelayanan yang responsif maka Petugas mampu melayani masyarakat secara efektif dan efisien. Petugas juga dapat berhati-hati dalam memberikan pelayanan, teliti dan cermat maka pelayanan akan berlangsung dengan baik sehingga masyarakat dapat merasa dilayani dengan cepat dan tepat. Dapat dikatakan masih ada kesalahan dalam pengetikan data pada Kartu Keluarga *online*, namun memang aparat langsung membetulkannya dengan cepat dan walaupun harus menunggu lama, sesuai dengan kesalahan dan kurangnya suatu data pada Kartu Keluarga *online*. Namun kelalaian dari masyarakat yang mengisi data pada formulir yang disediakan, hal ini seharusnya sebagai Petugas dan pemberi layanan kepada masyarakat lebih aktif dan mau mengkoscek kembali terhadap data yang akan diproses menjadi Kartu Keluarga. Ini akan dapat mengefektikan dan mengefisienkan kinerja aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan di Kelurahan Perigi Baru.

4.8.3 Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Assurance dan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan indikator *Assurance* terhadap kepuasan masyarakat adalah nilai t hitung $2,230 > t$ tabel $2,093$ atau $0,004 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Assurance* terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga *online* harus memberikan jaminan dalam memperlakukan setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara sama, adil dan merata tanpa adanya diskriminasi dengan tidak membedakan golongan, status, masyarakat yang dilayani.

Keadilan dalam pemberian pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga merupakan hal yang penting, mengingat segala sesuatunya yang dilakukan oleh masyarakat seemua membutuhkan Kartu Keluarga. Semuan masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama merata dari pelayanan yang diberikan. Karena pelayanan yang bersifat adil, masyarakat akan senantiasa merasakan kepuasan dalam keadilan memberikan pelayanan.

Jaminan keadilan yang diutamakan dalam melayani, tetapi adil bukan selalu diutamakan yang terdahulu datang, namun jika ada masyarakat yang sangat terdesak dan membutuhkan pelayanan yang cepat aparat pun mengambil keputusan bahwa msyarakat tersebut langsung dilayani, seperti saat ini adanya pembuatan Kartu Sehat, Jamkesmas dibutuhkan Kartu Keluarga atau keperluan rumah sakit untuk pasien segera ditangani yang persyaatannya membutuhkan Kartu Keluarga dan keperluan mendesak lainnya dan itu suatu hal yang adil bagi Petugas karena hal tersebut terdesak.

Peneliti menilai ini cukup baik, aparat memperhatikan kebutuhan masyarakatnya dengan berbagai kebutuhan yang berbeda, dan ini mencerminkan pelayanan yang berkualitas baik yang memberi keadilan dalam pelayanan. Masyarakat juga diperbolehkan jaminan rasa aman dalam memberikan kritik atau masukan sebagai bahan evaluasi dan segera diperbaiki agar pelayanan penerbitan Kartu Keluarga *online* bisa lebih baik lagi. Memerlukan wadah saran yang perlu diperbaiki dari pelayanan yang diselenggarakan khususnya dalam penerbitan Kartu Keluarga *online* . Dimana saran yang diberikan oleh masyarakat diharapkan dapat diolah dan diadaptasi mana yang dinilai cukup baik sehingga pelayanan penerbitan Kartu Keluarga *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dapat diselenggarakan secara lebih efektif dan efisien.

Terkait Standard Operational Procedure (SOP) sudah ada dan dijalankan dalam pelayanan dan sudah dimaksimalkan untuk memberikan jaminan transparansi mungkin dalam memberikan pelayanan tidak sama sekali ada biaya, hanya tingkat kesabaran masyarakat yang harus mau menunggu sampai terselesaikannya apa yang sedang diproses oleh Petugas. Efisiensi dalam pelayanan publik dilihat dari prespektif pemberi layanan maupun pengguna layanan pembuatan Kartu Keluarga *online* dalam pembiayaan tidak ada sedikit pun pungutan bagi pelayanan pembuatan data kependudukan.

Pelayanan disini sudah cukup efisien mudah tanpa biaya hanya ada kesadaran sendiri atas apa yang telah dibantu oleh Petugas dan kondisinya sudah baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat pun berpendapat bahwa pembuatan Kartu Keluarga *online* ini cepat hanya dapat ditunggu beberapa jam saja dapat terselesaikan, apalagi yang mengurus perbaikan Kartu Keluarga secara *online* .

Petugas pun sudah optimal melayani masyarakat yang membuat Kartu Keluarga, efisien dan efektif sudah menjadi acuan dan kondisi yang baik bagi masyarakat.

4.8.4 Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Indikator *Emphaty* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan indikator *Emphaty* terhadap kepuasan masyarakat adalah nilai t hitung $4,054 > t$ tabel $2,093$ atau $0,000 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Emphaty* terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan membutuhkan Petugas yang mampu menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik. Dengan begitu masyarakat akan mudah memahami mengenai prosedur atau tata cara pelayanan penerbitan Kartu Keluarga *online* secara jelas dan tidak berbelit-belit. Petugas juga mampu melayani masyarakat dalam penerbitan Kartu Keluarga *online* secara sopan, sehingga masyarakat akan merasa nyaman, saling menghargai, saling menghormati dan pelayanan akan berkualitas. Petugas berperilaku ramah kepada masyarakat, maka akan merasa lebih nyaman dan merasa lebih dihargai dalam pelayanan yang diberikan.

Metode pembuatan Kartu Keluarga secara *online* ditujukan untuk menghasilkan dan mengatasi proses pembuatan Kartu Keluarga yang panjang dan rumit menjadi bagian perhatian pemerintah setempat. Metode berbasis IT atau secara *online* diperlukan untuk menjalankan fungsi pelayanan yang partisipatif untuk mendorong partisipasi masyarakat.

Peran masyarakat sebagai penerima layanan telah teridentifikasi. Kecocokan metode untuk partisipasi masyarakat untuk memiliki Kartu Keluarga *online* saat ini masih menggunakan instrumen dengan metode manual secara langsung bertatap muka dengan para aparat walau terlihat panjang prosesnya tetapi cepat, pelayanan seperti ini akan terus seperti ini dan lebih cepat seperti ini karena kinerja Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang ditempatkan di Kelurahan Perigi Baru dalam menangani pembuatan Kartu Keluarga *online* dapat secara cepat menyelesaikannya walau harus menunggu lama tetapi membuahkan hasil, tidak seperti dari pihak Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil yang diproses harus menunggu lama juga melebihi yang diharapkan waktu penyelesaiannya, Bila harus ke Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil dulu baik itu secara *online* maupun manual, tetap saja lama karena harus menunggu masyarakat lain yang akan membuat Kartu Keluarga juga, sehingga masyarakat lebih menginginkan proses ini dijalaninya dengan sendiri. Dan masyarakat dapat melihat dan merasakan langsung kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kantor Kelurahan Perigi Baru dan ini menjadi nilai tambah bagi dinas terkait mendapatkan kepuasan dari layanan yang diberikan tersebut.

Di lain kesempatan pula, agar memudahkan masyarakat dan mengerti akan instrumen tersebut, baik metode secara manual, atau yang akan diselenggarakan Kartu Keluarga secara *online* . Juga diadakan pelatihan Bimtek bagi Petugas untuk membantu jalannya pelayanan yang baik. Peneliti berpendapat bahwa ada penyuluhan atau penjelasan informasi yang dapat dipahami dan dapat memudahkan pelayanan Kartu Keluarga yang lebih jelas jika memang akan ada instrumen yang baru untuk meningkatkan kualitas pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

Intrumen metode berbasis IT atau *online* ini juga baik bagi masyarakat bahkan sangat baik dapat memudahkan masyarakat, namun masih banyak faktor penghambat yang menjadikan metode ini kurang diminati oleh masyarakat dan kurang dioptimalkan oleh pihak pemerintah kota, sosialisasi serta kemampuan dari pihak Petugas pun sangat kurang berperan sehingga masyarakat lebih memilih metode manual secara langsung dengan sendirinya bertatap muka dengan Petugas.

4.8.5 Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Indikator *Tangible* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan indikator *Tangible* terhadap kepuasan masyarakat adalah nilai t hitung $8,243 > t$ tabel $2,093$ atau $0,000 < 0,05$ maka artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Tangible* terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan membutuhkan lokasi dan ruang tempat pelayanan yang bersih agar dapat terciptanya kenyamanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari bersihnya ruang menunggu antrian, tidak adanya sampah yang berserakan, tersedianya tempat membuang sampah, kaca jendela ruangan yang bersih dan kebersihan toilet.

Indikator ini juga sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan, karena sarana dan prasarana yang memadai bisa memberikan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan. Indikator Ketampakan Fisik (*Tangibles*) yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, atau penampilan dari Petugas. Meskipun beberapa masyarakat mengeluhkan ruang pelayanan yang kurang rapih karena adanya beberapa berkas yang berserakan dan juga letak kursi yang tidak beraturan sehingga kurang rapi jika dipandang.

Namun penilaian terhadap penampilan Petugas dinilai sudah rapi oleh masyarakat, karena memakai atribut yang sesuai. Sehingga menambah nilai positif responden terhadap pelayanan di Disdukcapil Kelurahan Perigi Baru, karena penampilan memberikan kesan dan wibawa terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk indikator ketersediaan fasilitas penunjang dinilai masih kurang baik meskipun tidak banyak masyarakat memilih jawaban setuju terhadap pernyataan yang ada.

Fasilitas penunjang lainnya dalam hal ini adalah jumlah kursi di ruang tunggu, jumlah alat printer untuk cetak KK yang hanya 2 buah, kebersihan toilet serta ketersediaan lahan parkir. Masyarakat menilai jumlah kursi yang tersedia sudah memadai, karena tidak semua menggunakan layanan dalam waktu yang bersamaan dan juga karena sudah menggunakan nomor antrian, sehingga pengguna layanan bisa memperkirakan waktu untuk menunggu. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti komputer dinilai masih kurang karena hanya ada 2 buah saja untuk pembuatan Kartu Keluarga, sedangkan dalam satu hari bisa mencapai puluhan masyarakat yang membuat KK. Untuk kebersihan toilet dinilai sudah bersih, hanya saja masyarakat menyangkan tidak adanya pemisahan toilet untuk perempuan dan laki-laki. Sedangkan untuk lahan parkir dinilai sudah baik karena sudah ada Petugas parkir yang mengarahkan dan menjaga keamanan kendaraan. Meskipun responden menilai bahwa akan lebih baik jika ditambahkan kanopi agar kendaraan terlindungi saat cuaca panas ataupun hujan serta tidak dikenakan biaya parkir.