

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KTP EL SECARA DARING TERHADAP CITRA INTITUSI DAN KEPUASAN MASYARAKAT IBUKOTA KABUPATEN PASER PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASER**

**Dodi Apriadi, M. Zainul, Rahmi Widyanti**  
Program pascasarjana Prodi Magister Manajemen  
Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari  
dodiapriadi38@gmail.com

## **ABSTRAK**

Banyaknya permasalahan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Status Perkawinan Kabupaten Paser jika tidak diperhatikan dapat menjadi pemicu yang dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui apakah kualitas pelayanan sebagian berpengaruh signifikan terhadap citra institusi di Dinas Kependudukan dan Kedudukan Sipil Kabupaten Paser. Anda ingin mengkaji dan mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan sebagian terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kabupaten Paser. Anda ingin mempelajari dan mengetahui apakah citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Status Perkawinan Kabupaten Paser.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif, yaitu melakukan tabulasi data berdasarkan variabel seluruh responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap citra institusi dibuktikan dengan hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan memiliki proporsi pengaruh terhadap citra institusi. lembaga pada Kependudukan dan Status Sipil Kabupaten Paser sebesar 68,4%, sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh variabel lain. (2) variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dibuktikan dengan hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan memiliki pengaruh proporsi terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Status Perkawinan Kabupaten Paser sebesar 80,6%, sedangkan sisanya 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain. (3) variabel citra kelembagaan berpengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat dibuktikan dengan hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan memiliki andil pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Status Perkawinan Kabupaten Paser 83,7%, sedangkan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Kedudukan Sipil Kabupaten Paser sudah baik namun untuk menjaga citra dan kepuasan masyarakat dirasa perlu untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. melayani.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Institusi, Kepuasan Masyarakat

---

## **ABSTRACT**

*Dodi Apriadi, 18920056. The Influence of the Quality of Electronic Identity Card Online Services on the Image of the Institution and the Satisfaction of the Capital Community of Paser Regency at the Population and Civil Registration Service of Paser Regency. First Supervisor Dr. H. M. Zainul, M.M., and Second Supervisor Dr. Hj. Rahmi Widyanti, M.Si.*

*Many problems with the quality of service at the Paser Regency Population and Civil Registration Service, if not paid attention to it, can become a trigger that can lead to community dissatisfaction. This research aims to examine and determine whether the service quality partially has a significant effect on the image of the institution at the Department of Population and Civil Registration of Paser Regency. We want to study and find out whether service quality partially has a significant effect on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Paser Regency. We want to study whether the institution's image partially has a significant effect on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Paser Regency.*

*This study uses quantitative data analysis methods, tabulating data based on variables from all respondents, presenting data for each variable under study, performing calculations to answer the problem formulation, and performing calculations to test the proposed hypothesis.*

*The results showed that: (1) the service quality variable has a partial effect on the image of the institution, as evidenced by the significant result of  $0.000 < 0.05$ , and has the proportion of influence on the institutional image at the Department of Population and Civil Registration of Paser Regency by 68.4%, while the remaining 31, 6% is influenced by other variables. (2) the service quality variable has a partial effect on community satisfaction as evidenced by a significant result of  $0.000 < 0.05$  and has a proportion of influence on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Paser Regency by 80.6%, while other variables influence the remaining 19.4%. (3) the institutional image variable has a partial effect on community satisfaction as evidenced by a significant result of  $0.000 < 0.05$  and has a proportion of influence on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Paser Regency by 83.7%, while other variables influence the remaining 16.3%. From the results of these studies, it can be concluded that the service quality at the Department of Population and Civil Registration of Paser Regency is good. However, to maintain the image and satisfaction of the community, it is deemed necessary to improve service quality further.*

*Keywords: Service Quality, Institutional Image, Community Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Virus Corona baru atau yang lebih dikenal dengan COVID-19 telah menyebar ke seluruh dunia. Virus yang diketahui belum ada obat dan vaksinnnya ini telah mempengaruhi seluruh aspek kehidupan masyarakat, baik secara ekonomi, sosial, budaya dan agama. Tidak hanya berdampak pada dunia pada 14 Maret 2020, Kabupaten Paser mengkonfirmasi kasus pertama COVID-19 hingga 18 Juli 2020, 60 kasus positif dikonfirmasi dengan kurva yang masih meningkat, sehingga layanan publik online menarik untuk disimak. atas kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas barang/jasa dan pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan umum.

Pelayanan publik dikembangkan atas dasar pelanggan, yaitu dengan asumsi bahwa warga yang membutuhkan layanan membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga layanan yang dikembangkan merupakan layanan yang mandiri dan menimbulkan ketergantungan warga negara dalam urusan

warganya. Warga atau komunitas dianggap sebagai pengikut kebijakan, program, atau layanan publik apa pun. Rakyat dianggap sebagai makhluk yang "taat", yang selalu menerima segala aktivitas birokrasi, meskipun terkadang pemerintah melakukan kegiatan yang "tidak selalu menguntungkan masyarakat" (Dwiyanto, 2006). Salah satu hal yang seringkali masih menjadi persoalan dalam kaitannya dengan hubungan masyarakat dengan pemerintah daerah adalah dalam bidang pelayanan publik, terutama dalam hal kualitas atau kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Selanjutnya dalam menghadapi persaingan di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tertantang untuk lebih optimal dan mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan.

Pejabat birokrasi sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pengabdian kepada masyarakat serta diandalkan untuk mengubah citra “meminta untuk dilayani” menjadi “melayani” (Mulyadi, 2007). Penilaian terhadap kualitas jasa tidak didasarkan pada pengakuan atau penilaian dari penyedia jasa, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima jasa. Indikator kualitas pelayanan adalah kepuasan dan persepsi pelanggan, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa. Hasil pengukuran kualitas akan menjadi dasar untuk mengembangkan kebijakan peningkatan kualitas secara umum.

Berdasarkan hasil penelitian di perpustakaan pasca sarjana Universitas Padjadjaran Bandung, pada tesis yang berkaitan dengan topik kualitas pelayanan publik diperoleh berbagai faktor, dimensi, variabel yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kedua penelitian tersebut dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Berbagai faktor, dimensi atau variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, serta metode yang digunakan dalam penelitian skripsi, secara singkat diuraikan sebagai berikut (Hardiyansyah, 2011).

Faktor-faktor, dimensi atau variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan sipil.
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
13. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
15. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
16. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.
17. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
18. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
19. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
20. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
21. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
22. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Bambang Budijono (dalam Hardiyansyah, 2011) dengan judul “pengaruh pengawasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik”. Penelitian ini difokuskan pada upaya mengungkapkan pengaruh pengawasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik (studi tentang pelayanan bidang IMB di kecamatan tanah abang kotamadya Jakarta Pusat). Secara operasional variabel penelitian dielaborasi dalam beberapa dimensi dan indikator, variabel pengawasan masyarakat dielaborasi dalam dua dimensi, yaitu komunikasi dan nilai masyarakat. Variabel kualitas pelayanan publik dielaborasi dalam lima dimensi, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Subyek penelitian ini adalah warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik bidang Izin Mandirikan Bangunan (IMB) di kecamatan tanah abang kotamadya Jakarta Pusat sebanyak 129.334 rumah tangga, dan yang dijadikan sebagai sampel sebanyak 116 orang. Keseluruhan sampel tersebut menjadi responden dan untuk memperoleh data dari responden digunakan metode survey dengan kuesioner sebagai instrument utamanya. Data kuantitatif yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan analisis koefisien *product moment* dengan bantuan program SPSS.

Warga Kabupaten Paser mengeluhkan lambatnya proses pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Untuk mendapatkan e-KTP setidaknya warga harus menunggu selama satu minggu bahkan hingga dua minggu lebih. Salah seorang warga yang baru saja keluar dari kantor Dukcapil Kabupaten Paser menjelaskan identitas kependudukan ini sangat penting untuk dipergunakan mendapatkan pinjaman di bank, mengurus BPJS Kesehatan, dan keperluan untuk mencari kerja.

Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Paser Drs. H. Suwardi, SH menyatakan bahwa lambannya kepengurusan ini, disebabkan terjadinya pandemi covid 19 yang mewajibkan semua pelayanan yang diberikan secara daring dan agar selalu mematuhi protokol kesehatan untuk menghambat lajunya penularan virus corona yang sedang mewabah. Kemudian juga mengatakan, keterlambatan dalam pengurusan e-KTP itu

terjadi karena banyak sekali kendala, seperti sering sekali terjadi gangguan pada jaringan, kemudian peralatan yang sering rusak. Namun masalah tersebut bisa teratasi dengan cara memberikan KTP sementara bagi warga yang ingin mengurus keperluannya dengan cepat. Terdapat juga lemotnya jaringan membuat memperlambat kerja dan peralatannya yang sering macet.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser merupakan instansi pemerintah daerah yang mempunyai kewenangan dan tugas memberikan pelayanan dibidang pembuatan dokumen kependudukan terkait berbagai hal yang dibutuhkan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat menginginkan pelayanan yang maksimal dan baik. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa pada kenyataannya belum bisa melakukan itu sepenuhnya, ini terlihat dari kenyataannya masih banyak masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat pada saat berurusan dengan aparat seperti dalam hal pelayanan proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akta Kematian dan Akte Pernikahan yang harus menunggu selama satu bulan bahkan hingga dua bulan lebih. Peneliti lebih memfokuskan pelayanan dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena lebih banyak masalah yang di hadapi masyarakat.

Berangkat dari uraian latar belakang di atas, maka penulis akan mencoba mengungkap masalah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap citra dan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Adapun perbedaan dari penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya oleh saudara Romi Gusman yaitu mengenai “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Ngambur Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat”. Perbedaannya yaitu penelitian ini lebih melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan KTP-el terhadap citra dan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian terhadap citra dan kepuasan masyarakat, maka penelitian ini menggunakan penelitian *eksplanatori* atau penelitian penjelasan. Penelitian ini berusaha mencari dan merumuskan hubungan antar variabel.

Sesuai yang diungkapkan oleh Masri Singarimbun (1995) yaitu: “Penelitian penjelasan menyoroti hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Oleh karena itu dinamakan juga penelitian menggunakan hipotesa atau *testing research*. Walaupun uraiannya juga mengandung deskripsi, tetapi sebagai penelitian relasional fokusnya terletak pada penjelasan hubungan antar variabel”

Dari penjelasan di atas dapat ditarik pengertian bahwa Penelitian ini masuk dalam kategori penelitian kuantitatif dalam bentuk *explanatory research* yaitu menguji pengaruh antar Variabel dalam hal ini Variabel Kualitas pelayanan (X1) sebagai variabel independen terhadap Citra (Y1) dan Kepuasan (Y2) sebagai variabel dependen.

### Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser di lingkungan Ibukota Kabupaten Paser yang terletak di Kelurahan Tanah Grogot. Alasan penulis mengambil di instansi ini karena adanya keluhan masyarakat mengenai lambatnya proses pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, disebabkan dari belangko e-KTP yang lambat dikirim dari pusat, gangguan pada jaringan, peralatan yang sering macet dan rusak. Untuk itu penulis tertarik meneliti kualitas pelayanan publik terhadap citra dan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.

### Populasi Dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi Penelitian

Moch, Nasir (1998) mengemukakan bahwa populasi adalah penelitian yang merupakan kumpulan dari sejumlah individu dengan kualitas serta ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan. Sedangkan Sugiyono (2006) berpendapat bahwa populasi

adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan simpulan tersebut, maka populasi adalah subyek penelitian dari sejumlah individu yang dipelajari oleh peneliti kemudian diambil kesimpulannya. Adapun pemilihan populasi dari penelitian ini adalah Masyarakat ibukota Kabupaten Paser yang terletak di Kelurahan Tanah Grogot yang sudah melakukan permohonan cetak KTP elektronik secara daring pada bulan Agustus 2020. Hal tersebut dikarenakan penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2020 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Populasi Penelitian ini adalah seluruh masyarakat ibukota kabupaten Paser yang terletak di keluarahan Tanah Grogot yang sudah melakukan permohonan cetak KTP elektronik secara daring pada bulan Agustus 2020 yang berjumlah 86 orang pemohon.

#### 2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang kemudian kesimpulan dari hasil yang diperoleh pada sampel mampu mewakili populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2014) “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.” Sedangkan teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Jenuh*. Untuk teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Sampling Jenuh*, karena istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Maka sampel dari penelitian ini yang diambil adalah 86 orang pemohon cetak KTP Elektronik di Ibukota Kabupaten Paser pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.

### Definisi Variabel dan Operasional Variabel

Definisi konseptual adalah suatu usaha untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lain agar tidak terjadi kesalahpahaman, sehingga akan memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan.

Sebagai konseptualisasi dari penelitian ini didapat dari konsep-konsep sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
6. faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya bergantung kepada produk barang atau jasa yang dihasilkannya melainkan juga kemampuan perusahaan tersebut membangun citra di mata publiknya.

Frank Jefkins, dalam buku *Public Relations Techniques* mengatakan:

*“The impressions of an organizations based on knowledge and experience.”* (1994).

Pengalaman dan pengetahuan menjadi kunci bagi organisasi ketika akan membentuk citranya dimata publik. Pengalaman individu dalam berhubungan dengan sebuah organisasi akan mempengaruhi pendapat dan pengetahuan individu mengenai organisasi tersebut. Rhenald Kasali (2003) mengemukakan, “pemahaman yang berasal dari suatu informasi yang tidak lengkap menghasilkan citra yang tidak sempurna”. Dia juga mengemukakan,

informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen sebagai berikut:

#### 1. *Personality*

Keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.

#### 2. *Reputation*

Hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain.

#### 3. *Value*

Nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan masyarakat.

#### 4. *Corporate Identity*

Komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna, dan slogan

### **Pengumpulan Data**

Agar mempermudah dalam melakukan kegiatan pengumpulan data, maka diperlukan teknik pengumpulan data. Dalam suatu penelitian ilmiah teknik pengumpulan data di maksud untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan dan akurat. Untuk mengumpulkan data tersebut maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini peneliti berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan untuk menjajaki masalah yang dipilih dalam penelitian. Jadi berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini kita dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah dan petunjuk yang dibutuhkan.

## 2. Angket / Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.”

Jadi Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner (angket) menggunakan Google Form kepada responden yaitu para Pemohon KTP Elektronik di Ibukota Kabupaten Paser Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dengan menggunakan skala likert.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

1. Sangat Setuju/selalu/ sangat positif diberi skor 5
2. Setuju/sering/positif diberi skor 4
3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor 3
4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor 2
5. Sangat tidak setuju/tidak pernah/ diberi skor 1

## 3. Wawancara (Interview)

Menurut Sunyoto (2013) “Wawancara merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak terstruktur, dan individual.”

Menurut Sugiyono (2017) “wawancara dapat dilakukan secara *terstruktur* maupun *tidak terstruktur*, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.”

Kesimpulan wawancara adalah cara untuk memperoleh data dari Pemohon KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dengan cara berkomunikasi atau tanya jawab secara langsung guna memperoleh informasi dari pihak yang terkait.

## 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen. Sebagai bahan dalam penelitian ini digunakan dokumentasi resmi dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Menurut Priyatno (2010) “Validitas adalah ketetapan atau ketepatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukurnya. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 5%, tingkat kepercayaan 95%”.

Oleh karena itu uji validitas sering digunakan untuk mengukur keakuratan suatu item dalam suatu kuesioner atau skala, jika elemen-elemen kuesioner tersebut sesuai untuk mengukur apa yang ingin diukur.

Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (korelasi total elemen terkait) dengan nilai pada  $r$  tabel. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan taraf signifikan 5%, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Menurut Sugiyono (2004), setelah alat tersebut diujicobakan pada sejumlah narasumber yang ditunjuk peneliti dan data yang diperoleh serta ditabulasi, maka dilakukan uji validitas dengan metode analisis per butir, yang harus mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total adalah jumlah skor untuk setiap item. Untuk mengetahui digunakan atau tidaknya suatu item biasanya dilakukan uji signifikansi 0,05 yang berarti suatu item dianggap valid jika memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total. Atau, jika Anda mencari langsung pada koefisien korelasi, Anda dapat menggunakan nilai batas korelasi minimum 0,30.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Menurut Priyatno (2010) “Uji realibilitas digunakan untuk

mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukur itu diulang.” Menurut Arikunto dalam Priyatno (2010:97) Rumus realibilitas dengan metode alpha:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum sb^2}{s1^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  : Reliabilitas instrument

$k$  : Banyaknya Pertanyaan

$Sb^2$  : Jumlah varian butiran

$S1^2$  : varian total

Menurut Priyatno (2010) “Untuk penentuan apakah instrumen reliabel atau tidak, bisa digunakan batasan tertentu seperti 0,6.” Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$  (Imam Ghozali, 2007). Menurut Sekaran dalam Priyatno (2010) “Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.”

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,6$  yaitu bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama. Tetapi sebaliknya bila nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ )  $< 0,6$  maka dianggap kurang *reliable*, artinya bila variabel- variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

## Metode Analisis Data

### 1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011) menyatakan bahwa: “Uji normalitas bertujuan untuk memverifikasi apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal”. Dengan kata lain uji normalitas dilakukan untuk mengetahui sifat sebaran data penelitian yang berfungsi untuk mengetahui

apakah sampel yang diambil normal atau tidak dengan menguji sebaran data yang dianalisis.

Menurut Imam Ghozali (2013) tujuan dari uji normalitas adalah sebagai berikut: “Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena digunakan untuk melakukan pengujian variabel lain. Dengan asumsi bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.

1. Jika data menyebar secara diagonal dan mengikuti garis diagonal, atau jika grafik histogram menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi hipotesis normalitas.

2. Jika data menyebar menjauhi diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau jika histogram plot tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi hipotesis normalitas.

### 2. Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2013) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memeriksa apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas:

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, mencair kemudian mengecil), menunjukkan telah terjadi heteroskedastisitas.

2. Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak terjadi apa-apa *heteroskedastisitas*.

### 3. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Ujit)

Menurut Ghozali (2012) Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y secara parsial atau dapat dikatakan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi- variasi dependen. Peneliti menggunakan dengan taraf signifikansi ( $\alpha < 0,05$ ) atau 5%.

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

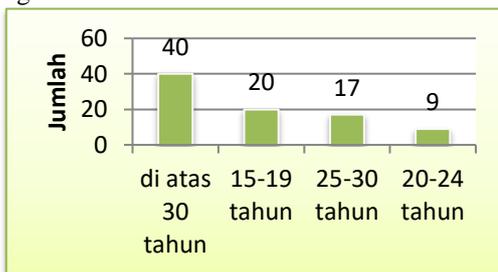
Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Koefisien regresi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu Ghozali (2012). Jika dalam uji empiris didapat nilai *adjusted*  $R^2$  negatif, maka nilai *adjusted*  $R^2$  dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai  $R^2 = 1$ , maka *adjusted*  $R^2 = R^2 = 1$ , sedangkan jika nilai  $R^2 = 0$ , maka *adjusted*  $R^2 = (1 - k)/(n - k)$ . Jika  $k > 1$ , maka *adjusted*  $R^2$  akan bernilai positif (Ghozali, 2012).

kan kedalam model.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Profil Responden

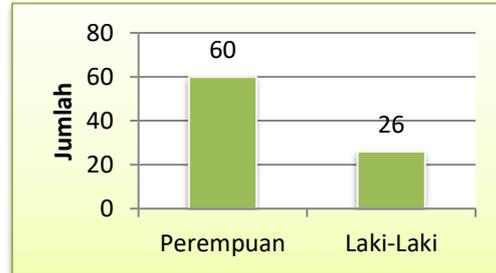
Profil responden digambarkan dengan grafik, sedangkan deskripsi variabel dijelaskan dengan distribusi frekuensi. Penelitian ini memiliki jumlah pertanyaan yang diajukan hingga 40 item, terdiri dari 15 item variabel kualitas pelayanan, 10 item variabel citra institusional dan 15 item variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan jumlah sampel adalah 86 sampel dimana kuesioner dibagikan secara online melalui google form. Deskripsi deskripsi profil responden dalam kaitannya dengan usia disajikan dalam bentuk grafik di bawah ini:



Gambar 5.1  
Umur Responden

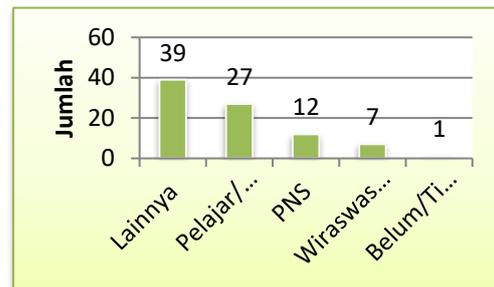
Berdasarkan Gambar 5.1 tersebut di atas, diketahui umur responden 15-19 tahun berjumlah 20 orang, responden umur 20-24 tahun berjumlah 9 orang, responden umur 25-30 tahun berjumlah 17 orang, dan responden di atas 30 tahun berjumlah 30 orang. Jadi responden yang umur di atas 30 tahun ke atas mendominasi sebagai responden dalam

penelitian ini. Penjelasan berikutnya deskripsi profil responden terkait jenis kelamin disajikan dalam bentuk grafik di bawah ini:



Gambar 5.2  
Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 5.2 tersebut di atas, diketahui jenis kelamin responden Laki-Laki berjumlah 26 orang dan jenis kelamin perempuan berjumlah 60 orang. Jadi responden yang berjenis kelamin perempuan mendominasi sebagai responden dalam penelitian ini. Penjelasan terakhir deskripsi profil responden terkait pekerjaan disajikan dalam bentuk grafik di bawah ini:



Gambar 5.3  
Jenis Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 5.3 tersebut di atas, diketahui pekerjaan responden belum/tidak bekerja berjumlah 1 orang, responden pekerjaan wira swasta berjumlah 7 orang, responden pekerjaan PNS berjumlah 12 orang, responden pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 27 orang, responden pekerjaan lainnya berjumlah 39 orang. Jadi responden yang pekerjaan lainnya mendominasi sebagai responden dalam penelitian ini.

#### Hasil Analisis Data Uji Validitas

Adapun instrumen atau angket dalam penelitian ini sebelumnya sudah dilakukan uji coba untuk mendapatkan validitas

data. Berikut hasil uji validitas data variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

#### Hasil Uji Validitas Data Kualitas Pelayanan

Variabel	Butir Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria	Ket
Kualitas Pelayanan	Soal_1	,590	0,3	valid
	Soal_2	,697		valid
	Soal_3	,698		valid
	Soal_4	,759		valid
	Soal_5	,769		valid
	Soal_6	,789		valid
	Soal_7	,821		valid
	Soal_8	,844		valid
	Soal_9	,873		valid
	Soal_10	,773		valid
	Soal_11	,764		valid
	Soal_12	,811		valid
	Soal_13	,809		valid
	Soal_14	,695		valid
	Soal_15	,839		valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.50, dapat disimpulkan butir atau soal 1-15 tergolong tepat dijadikan alat ukur karena memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* di atas 0,3 sehingga semua item pertanyaan variabel kualitas pelayanan tersebut valid atau sah untuk dijadikan alat ukur. Selanjutnya hasil uji validitas data variabel kualitas citra institusi sebagai berikut:

#### Hasil Uji Validitas Data Citra Institusi

Variabel	Butir Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria	Ket
Citra Institusi	Soal_16	,859	0,3	valid
	Soal_17	,883		valid
	Soal_18	,800		valid
	Soal_19	,855		valid
	Soal_20	,838		valid
	Soal_21	,829		valid
	Soal_22	,819		valid
	Soal_23	,628		valid
	Soal_24	,796		valid
	Soal_25	,633		valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.51, dapat disimpulkan butir atau soal 16-25 tergolong tepat dijadikan alat ukur karena memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* di atas 0,3 sehingga semua item pertanyaan variabel citra

institusi tersebut valid atau sah untuk dijadikan alat ukur. Selanjutnya terakhir hasil uji validitas data variabel kepuasan masyarakat sebagai berikut:

#### Hasil Uji Validitas Data Kepuasan Masyarakat

Variabel	Butir Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Kriteria	Ket
Kepuasan Masyarakat	Soal_26	,779	0,3	valid
	Soal_27	,791		valid
	Soal_28	,761		valid
	Soal_29	,814		valid
	Soal_30	,827		valid
	Soal_31	,777		valid
	Soal_32	,830		valid
	Soal_33	,885		valid
	Soal_34	,816		valid
	Soal_35	,811		valid
	Soal_36	,815		valid
	Soal_37	,834		valid
	Soal_38	,872		valid
	Soal_39	,781		valid
	Soal_40	,865		valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.52, dapat disimpulkan butir atau soal 26-40 tergolong tepat dijadikan alat ukur karena memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* di atas 0,3 sehingga semua item pertanyaan variabel kepuasan masyarakat tersebut valid atau sah untuk dijadikan alat ukur.

#### 5.1.1.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner atau angket yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten. Adapun hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan yaitu pada tabel di bawah ini:

#### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		Kriteria
Cronbach's Alpha	N of Items	0,6
,960	15	

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.53, nilai alpha >0.6 artinya seluruh item reliabel dan secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat pada variabel kualitas pelayanan. Selanjutnya

hasil uji reliabilitas variabel citra institusi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

#### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Institusi

Reliability Statistics		Kriteria
Cronbach's Alpha	N of Items	0,6
,951	10	

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.54, nilai alpha  $>0.6$  artinya seluruh item reliabel dan secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat pada variabel citra institusi. Selanjutnya yang terakhir hasil uji reliabilitas variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

#### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics		Kriteria
Cronbach's Alpha	N of Items	0,6
,971	15	

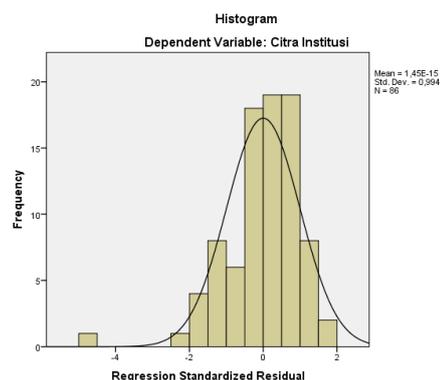
Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.55, nilai alpha  $>0.6$  artinya seluruh item reliabel dan secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat pada variabel kepuasan masyarakat.

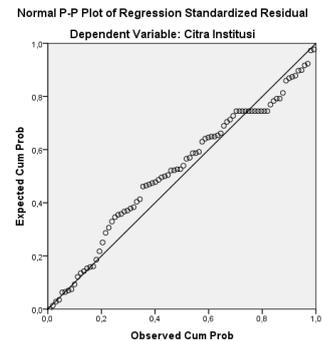
#### Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

##### Hasil Uji Normalitas pada Kualitas Pelayanan terhadap Citra Institusi



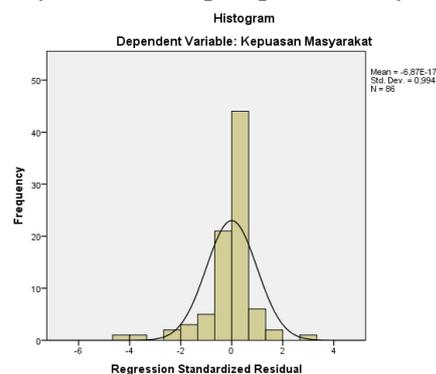
Grafik Histogram



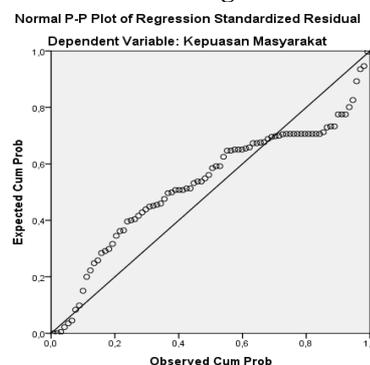
##### Normal P-P Plot Regresi

Berdasarkan Gambar 5.4, grafik histogram menunjukkan pola yang menyimpang ke kanan, yang berarti data berdistribusi normal. Selanjutnya pada Gambar 5.5 P-Plot menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi normalitas dan dapat diuji pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra 'institusi.

##### Hasil Uji Normalitas pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat



##### Grafik Histogram



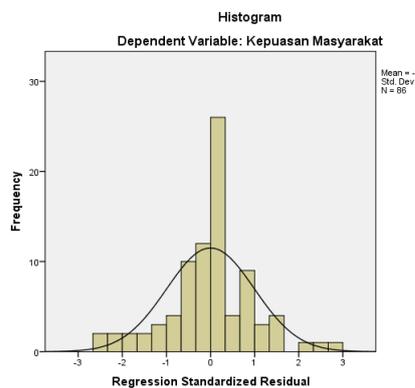
##### Gambar 5.4

##### Normal P-P Plot Regresi

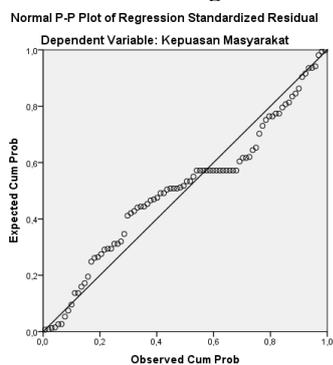
Berdasarkan Gambar 5.6, daiman grafik histogram memberikan pola yang

melenceng ke kanan yang artinya adalah data distribusi normal. Selanjutnya pada Gambar 5.7 P-Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi normalitas dan dapat dilakukan pengujian regresi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### Hasil Uji Normalitas pada Citra Institusi terhadap Kepuasan Masyarakat



**Grafik Histogram**

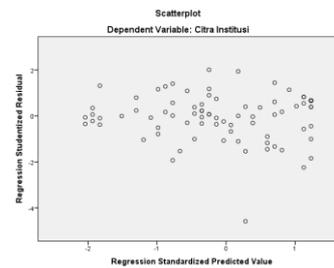


**Gambar 5.6**  
**Normal P-P Plot Regresi**

Berdasarkan Gambar 5.8, daiman grafik histogram memberikan pola yang melenceng ke kanan yang artinya adalah data distribusi normal. Selanjutnya pada Gambar 5.9 P-Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi normalitas dan dapat dilakukan pengujian regresi pengaruh citra institusi terhadap kepuasan masyarakat.

### Heterokedastisitas

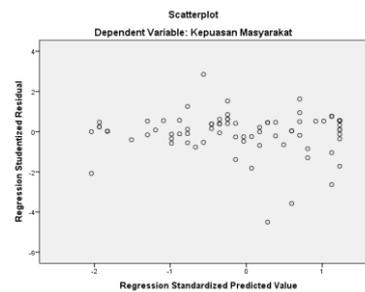
#### Heterokedastisitas pada Kualitas Pelayanan terhadap Citra Institusi



**Scatterplot**

Berdasarkan Gambar 5.10, dimana titik-titik data menyebar dan tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali serta penyebaran titik-titik data tidak berpola, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas, sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

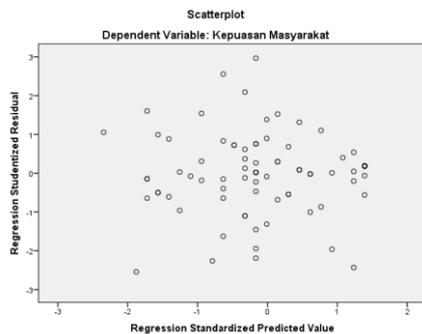
#### Heterokedastisitas pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat



**Scatterplot**

Berdasarkan Gambar 5.11, dimana titik-titik data menyebar dan tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali serta penyebaran titik-titik data tidak berpola, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas, sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

#### 5.1.1.1.1 Heterokedastisitas pada Citra Institusi terhadap Kepuasan Masyarakat



### Scatterplot

Berdasarkan Gambar 5.12, dimana titik-titik data menyebar dan tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,044	3,272		,319	,750
	Kualitas Pelayanan	,954	,051	,898	18,667	,000

menyempit dan melebar kembali serta penyebaran titik-titik data tidak berpola, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas, sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

### Analisis Kuantitatif

#### Uji Regresi Linier Sederhana

#### Uji Regresi Linier Kualitas Pelayanan terhadap Citra Institusi

#### Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Citra Institusi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,579	2,664		2,095	,039

Kualitas Pelayanan	,560	,042	,827	13,472	,000
--------------------	------	------	------	--------	------

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.56 tersebut di atas, dapat dilihat nilai *unstandardized coefficient* (B) yang dihasilkan analisis regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,579 + 0,560 (X_1)$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah 5,579 menyatakan bahwa tanpa adanya variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan nilai variabel terikat yaitu citra institusi pada DISDUKCAPIL sebesar 5,579.
2. Nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan adalah 0,560 menyatakan bahwa jika nilai variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 0,560 satuan, maka akan menyebabkan perubahan nilai citra institusi pada DISDUKCAPIL sebesar 0,560 dengan asumsi bahwa nilai dari variabel lain adalah konstan atau nol.

#### Uji Regresi Linier Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 5.61

#### Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.57 tersebut di atas, dapat dilihat nilai *unstandardized coefficient* (B) yang dihasilkan analisis regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,044 + 0,954 (X_1)$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah 1,044 menyatakan bahwa tanpa adanya variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan nilai variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL sebesar 1,044.
2. Nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan adalah 0,954 menyatakan bahwa jika nilai variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 0,954 satuan, maka akan menyebabkan perubahan nilai kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL sebesar 0,954 dengan

asumsi bahwa nilai dari variabel lain adalah konstan atau nol.

### Uji Regresi Linier Citra terhadap Kepuasan Masyarakat

#### Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Citra Institusi terhadap Kepuasan Masyarakat

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,563	2,875		,892	,375
	Citra Institusi	1,434	,069	,915	20,731	,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.58 tersebut di atas, dapat dilihat nilai *unstandardized coefficient* (B) yang dihasilkan analisis regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,563 + 1,434 (X_1)$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah 2,563 menyatakan bahwa tanpa adanya variabel bebas yaitu variabel citra institusi nilai variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL sebesar 2,563.
2. Nilai koefisien regresi dari variabel citra institusi adalah 1,434 menyatakan bahwa jika nilai variabel citra institusi ditingkatkan sebesar 1,434 satuan, maka akan menyebabkan perubahan nilai kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL sebesar 01,434 dengan asumsi bahwa nilai dari variabel lain adalah konstan atau nol.

#### 5.1.1.2 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 5.63

#### Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Citra Institusi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,827 <sup>a</sup>	,684	,680	3,637

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.59 tersebut di atas, menunjukkan bahwa *R-Square* yang besarnya 0,684 menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kualitas pelayanan memiliki proporsi pengaruh terhadap citra institusi pada DISDUKCAPIL sebesar 68,4%, sedangkan sisanya 31,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,898 <sup>a</sup>	,806	,803	4,467

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.60 tersebut di atas, menunjukkan bahwa *R-Square* yang besarnya 0,806 menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kualitas pelayanan memiliki proporsi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL sebesar 80,6%, sedangkan sisanya 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### Hasil Koefisien Determinasi Citra Institusi terhadap Kepuasan Masyarakat

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,915 <sup>a</sup>	,837	,835	4,099

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.61 tersebut di atas, menunjukkan bahwa *R-Square* yang besarnya 0,837 menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel citra institusi memiliki proporsi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL sebesar 83,7%, sedangkan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

### 5.1.2 Hasil Uji Hipotesis

#### 5.1.2.1 Pengujian Hipotesis Pertama

Tabel 5.66  
Hasil Uji Hipotesis Pertama

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	5,579	2,664		2,095	,039
	Kualitas Pelayanan	,560	,042	,827	13,472	,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.62 tersebut di atas, terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan demikian hipotesis pertama (H1) diterima, yaitu kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap citra institusi pada DISDUKCAPIL.

### 5.1.2.2 Pengujian Hipotesis Kedua

#### Hasil Uji Hipotesis Kedua

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,044	3,272		,319	,750
	Kualitas Pelayanan	,954	,051	,898	18,667	,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.63 tersebut di atas, terlihat bahwariabel kualitas pelayanan memiliki hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan demikian hipotesis kedua (H2) diterima, yaitu kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL.

### 5.1.2.3 Pengujian Hipotesis Ketiga

#### Tabel 5.68 Hasil Uji Hipotesis Ketiga

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,563	2,875		,892	,375
	Citra Institusi	1,434	,069	,915	20,731	,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5.64 tersebut di atas, terlihat bahwariabel citra institusi memiliki hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan demikian hipotesis ketiga (H3) diterima, yaitu citra institusi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL.

## 5.2 Hasil Pembahasan

### 5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Institusi

Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,560 yang menunjukkan adanya hubungan positif atau searah dengan citra institusi di DISDUKCAPIL. Artinya jika nilai kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,560 unit maka citra institusi juga akan meningkat sebesar 0,560 unit. Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki hasil signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra institusi DISDUKCAPIL.

### 5.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah 0,954 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL. Artinya apabila nilai kualitas pelayanan meningkat 0,954 satuan maka kepuasan masyarakat tersebut juga akan meningkat sebesar 0,954 satuan. Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan demikian, dapat disimpulkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL.

### 5.2.3 Pengaruh Citra Institusi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Koefisien regresi variabel citra institusi adalah 1,434 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL. Artinya apabila nilai citra institusi meningkat 1,434 satuan maka kepuasan masyarakat tersebut juga akan meningkat sebesar 1,434 satuan. Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan demikian, dapat disimpulkan citra institusi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan memiliki hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan demikian, dapat disimpulkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra institusi pada DISDUKCAPIL
2. Kualitas pelayanan memiliki hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan demikian, dapat disimpulkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL.
3. Kualitas pelayanan memiliki hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan demikian, dapat disimpulkan citra institusi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL.

### Saran-saran

Dari hasil kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat, yaitu:

- 5.2.1. Disaran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, hendaknya dapat memperhatikan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta citra yang positif terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser
- 5.2.2. Disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, hendaknya dapat memberikan kepada petugas berupa pelatihan yang merata sesuai dengan kebutuhan manajemen untuk menjaga standar kualitas pelayanan yang maksimal.

## REFERENSI

- Atmawati, R, dan M, Wahyudin. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Jurnal. Surakarta: Program MM-UMS.
- Baptista, Daniel, dan Sugiarto, Tony. (2017). *Pengaruh Variasi Jasa Dan Kualitas Pelayanan PT. Gojek Indonesia, Jakarta*. Jurnal. Jakarta: Universitas Respati Indonesia.
- Bayu, Yohanes Aji. (2016). *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Produk Jasa Ojek (studi pada konsumen PT. Gojek Indonesia di DIY)*. Skripsi. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha.
- Bodroastuti, Ngatmo Tri. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang*. Semarang. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 19*, edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2002). *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. (2008). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Phillip. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan Jilid II, Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid I dan 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. (2012). *Principles Of Marketing, Edisi 14*. USA: Prentice-Hall Pearson.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*. Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prabowo. (2002). *Majamenen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ramadhani, Churnia. (2016). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Trannsportasi PO. Eka Mira*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sanusi, Anwar. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiarto, Sitingjak. (2006). *Lisrel. Edisi Pertama. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukirno, Sadono. (2006). *Mikro Ekonomi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sumarni, Murti. (2000). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Thamrin, Abdullah, dan Tantri, Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, Fandy.(2015). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, G. (2005). *“Service, Quality, & Satisfaction”*. Yogyakarta : CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, G. ( 2011). *Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Penerbit Ekonosia.
- Yuliana. (2020). *Corona virus diseases (Covid-19) Sebuah tinjauan literature. Wellness and Healthy Magazine. Vol 2, No 1*.
- Yuwananto, Eko. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Bangunan 95 di Kecamatan Gunungpati*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.