

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Data kependudukan memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan kebijakan, perencanaan dan evaluasi hasil pembangunan, baik bagi pemerintah maupun swasta dan masyarakat. Oleh karena itu ketersediaan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintah baik kabupaten, kecamatan maupun kelurahan/desa menjadi faktor kunci keberhasilan program-program pembangunan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sebagai bentuk penjabaran operasional visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati Cilacap terpilih, disusun mengacu pada tugas dan fungsi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap, Peraturan Bupati Kabupaten Cilacap Nomor 170 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Tata

Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

1. Struktur Organisasi Perangkat Daerah

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris Dinas
 - Sub Bagian Perencanaan
 - Sub Bagian Keuangan dan Aset
 - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - Seksi Identitas Penduduk
 - Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 - Seksi Kelahiran dan Kematian
 - Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
 - Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
 - Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
 - Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.

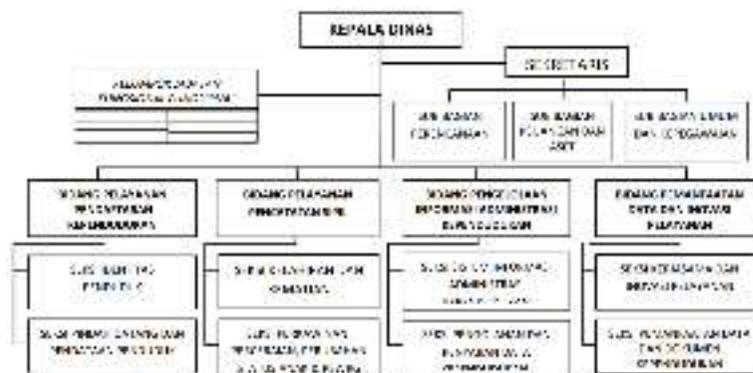
2. Uraian Tugas dan Bagan Struktur Organisasi Perangkat Daerah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap melaksanakan tugas membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugas dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan Program dan anggaran.
- b. Pengelolaan Keuangan.
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara.
- d. Pengelolaan urusan Aparatur Sipil Negara (ASN)
- e. Penyusunan perencanaan dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan,

pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan

- f. Perumusan kebijakan dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi kependudukan
- j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan.
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian dibidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Gambar 4. 1
Bagan Struktur Organisasi Disdukcapil

3. UPTD pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

UPTD pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdiri atas :

- a. UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Majenang Kelas A;
- b. UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kroya Kelas A;
- c. UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidareja Kelas A;
- d. UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jeruklegi Kelas A;
- e. UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Cilacap Kota Kelas A.

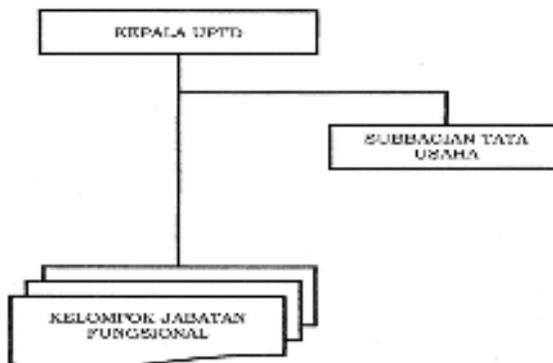
UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelas A berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala UPTD yang secara otomatis sebagai Petugas Pencatatan Sipil (PPS) karena jabatannya dan 1 (satu) orang Kasubbag Tata Usaha. PPS melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Bupati melalui Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. PPS mempunyai kewenangan sebagai berikut:

- a. melakukan verifikasi kebenaran data;
- b. melakukan pembuktian pencatatan atas nama jabatannya;
- c. mencatat data dalam register akta pencatatan sipil;
- d. menerbitkan kutipan akta catatan sipil;
- e. membuat catatan pinggir pada akta-akta pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan kewenangan, PPS mempunyai tugas pokok:

- a. melakukan pemeriksaan data penduduk sesuai dengan dokumen yang dipersyaratkan;
- b. memastikan pencatatan sesuai dengan dokumen yang dipersyaratkan;
- c. melakukan pencatatan atas peristiwa penting yang dilaporkan oleh penduduk pada register akta pencatatan sipil, dan

- d. membuat dan menandatangani catatan pinggir pada akta pencatatan sipil. Selain itu, PPS mempunyai tugas membuat dan menandatangani surat keterangan pencatatan sipil.



Gambar 4. 2
Bagan Struktur Organisasi UPTD Disdukcapil

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel penelitian, yaitu terdiri dari 1 (satu) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel- variabel tersebut adalah Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel bebas serta Kepuasan Pemohon (Y) sebagai variabel terikat.

Tabel 4. 1
Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel

No.	Variabel	Jumlah
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	12
2	Kepuasan Pemohon (Y)	12
Total Pernyataan		24

Sumber : Data primer diolah, 2024.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dihitung untuk setiap item atau variabel. Uji validitas dan reliabilitas diambil dari 100 responden yang selanjutnya diolah dengan menggunakan program SPSS 26.00. Perhitungan validitas instrument didasarkan pada nilai signifikansi (*sig*).

Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai sig lebih kecil dari 0,05 maka pertanyaan dianggap valid, begitu juga sebaliknya. Perhitungan juga dapat didasarkan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

1) Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4. 2
Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan (X ₁)		r _{hitung} /sig	r _{tabel}	Ket
X1	Pearson Correlation	.737**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X2	Pearson Correlation	.654**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X3	Pearson Correlation	.559**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X4	Pearson Correlation	.517**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X5	Pearson Correlation	.579**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X6	Pearson Correlation	.592**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X7	Pearson Correlation	.629**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X8	Pearson Correlation	.723**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X9	Pearson Correlation	.750**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X10	Pearson Correlation	.645**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X11	Pearson Correlation	.655**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
X12	Pearson Correlation	.627**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 12 butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat diketahui bahwa semuanya dinyatakan valid, karena nilai koefisien korelasinya lebih tinggi dari r_{tabel} yang menunjukkan angka sebesar 0,197 serta nilai sig < 0,05.

2) Kepuasan Pemohon (Y)

Tabel 4. 3
Uji Validitas Kepuasan Pemohon (Y)

Kualitas Pelayanan (X ₁)		r _{hitung} /sig	r _{tabel}	Ket
Y1	Pearson Correlation	.748**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
Y2	Pearson Correlation	.591**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
Y3	Pearson Correlation	.676**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
Y4	Pearson Correlation	.707**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
Y5	Pearson Correlation	.638**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
Y6	Pearson Correlation	.638**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
Y7	Pearson Correlation	.652**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
Y8	Pearson Correlation	.709**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
Y9	Pearson Correlation	.679**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid

Kualitas Pelayanan (X ₁)		r _{hitung} /sig	r _{tabel}	Ket
Y10	Pearson Correlation	.462**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
Y11	Pearson Correlation	.512**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid
Y12	Pearson Correlation	.540**	>.197	Valid
	Sig. (2-tailed)	0.000	<0,05	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berikutnya hasil uji validitas variabel Kepuasan Pemohon (Y), dari 12 butir pernyataan dapat diketahui bahwa semuanya dinyatakan valid karena nilai koefisien korelasinya lebih tinggi dari r_{tabel} yang menunjukkan angka sebesar 0,197 serta nilai $\text{sig} < 0,05$.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel jika Cronbach Alpha Coefisien $> 0,6$ (Ghozali, 2005). Hasil uji reliabilitas pertanyaan tentang variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pemohon (Y) dapat dilihat dalam Tabel berikut ini.

Tabel 4. 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	12	0,869	>0,6	Reliabel
Kepuasan Pemohon (Y)	12	0,857	>0,6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2024.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih besar 0,6. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Ghozali (2011:129), maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

Variabel penelitian sebagai sebuah konsep yang mengandung variasi nilai. Menurut Sugiyono (2016: 38) mendefinisikan variabel penelitian sebagai suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Tinggi rendahnya variabel tentunya bervariasi, karena berbeda antar satu responden dengan yang responden lainnya. Selain bervariasi, variabel penelitian juga harus bersifat objektif,

terukur dan dapat selalu terbuka untuk diuji. Penilaian responden terhadap variabel penelitian yang dilakukan secara deskriptif dapat dilihat dari nilai rata-rata. Penentuan kategori penilaian dilakukan dengan terlebih dahulu menentukan interval berdasarkan kategori. Penentuan interval skor nilai jawaban responden adalah sebagai berikut:

$$\text{Range/interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

Penentuan kategori dengan 3 kategori adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Range/interval} &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1,33 \end{aligned}$$

Kategori ditentukan sebagai berikut:

- 1 – 2,33 = rendah/buruk
- 2,34 – 3,66 = sedang/cukup baik
- 3,67– 5 = tinggi/baik

Dari penyebaran angket ke 100 orang responden maka diperoleh data mentah yang kemudian diolah menggunakan teknik statistik deskriptif dengan menggunakan program *SPSS versi 26.00 for window*. Untuk lebih jelasnya disajikan deskripsi masing-masing indikator, sebagai berikut :

4.1.2 Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap

Dari hasil penyebaran angket kepada 100 orang responden, penulis sajikan hasil rekapitulasi variabel kualitas pelayanan (X), yaitu:

Tabel 4. 5
Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Kriteria
A.	Sarana dan Prasarana Fisik (<i>Tangible</i>)					
X1	100	1	5	374	3.74	tinggi/baik
X2	100	1	5	350	3.50	cukup baik
X3	100	1	5	368	3.68	tinggi/baik
	Rata-rata				3,64	tinggi/baik
B.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
X4	100	1	5	339	3.39	cukup baik
X5	100	1	5	390	3.90	tinggi/baik
X6	100	2	5	382	3.82	tinggi/baik
	Rata-rata				3,70	tinggi/baik
C.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
X7	100	1	5	387	3.87	tinggi/baik
X8	100	1	5	378	3.78	tinggi/baik
	Rata-rata				3,83	tinggi/baik
D.	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
X9	100	1	5	357	3.57	cukup baik
X10	100	1	5	315	3.15	cukup baik
	Rata-rata				3,36	cukup baik

E.	Perhatian (<i>Emphaty</i>)					
X11	100	1	5	356	3.56	cukup baik
X12	100	1	5	389	3.89	tinggi/baik
	Rata-rata				3,73	tinggi/baik
	Total Rata-rata				3,65	cukup baik

Sumber : Hasil Analisa 2024.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,65 (interval 2,34 – 3,66). Dengan demikian Penilaian kualitas pelayanan (X) berada pada kriteria Cukup baik. Adapun nilai terendah adalah 3,15 (interval 2,34 – 3,66) atau pada kriteria Cukup baik, yaitu **Jaminan (*Assurance*)** pada item “Pegawai memiliki kompetensi dan kredibel dalam melayani“, sedangkan nilai tertingginya adalah 3,89 (interval 3,67– 5) atau pada kriteria Cukup baik, yaitu **Perhatian (*Emphaty*)** pada item “Pegawai memahami kebutuhan dan memberikan kemudahan ketika dibutuhkan bantuan“.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, penilaian responden terhadap kualitas pelayanan UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap adalah Cukup baik.

4.1.3 Kepuasan Pemohon Pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap

Dari hasil penyebaran angket kepada 100 orang responden, penulis sajikan hasil rekapitulasi variabel Kepuasan Pemohon (Y) sebagai berikut :

Tabel 4. 6
Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pemohon (Y)

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Kriteria
A.	Kualitas produk					
Y1	100	1	5	396	3.96	tinggi/baik
Y2	100	1	5	384	3.84	tinggi/baik
Rata-rata					3.90	tinggi/baik
B.	Kualitas, pelayanan					
Y3	100	1	5	392	3.92	tinggi/baik
Y4	100	1	5	380	3.80	tinggi/baik
Rata-rata					3.86	tinggi/baik
C.	Emosional					
Y5	100	1	5	391	3.91	tinggi/baik
Y6	100	1	5	400	4.00	tinggi/baik
Rata-rata					3.96	tinggi/baik
D.	Harga					
Y7	100	1	5	411	4.11	tinggi/baik
Y8	100	1	5	389	3.89	tinggi/baik
Rata-rata					3.96	tinggi/baik
E.	Lokasi					
Y9	100	1	5	412	4.12	tinggi/baik

Y10	100	1	5	387	3.87	tinggi/baik	
Rata-rata					4,00	tinggi/baik	
F.	Biaya						
Y11	100	1	5	337	3.37	cukup baik	
Y12	100	1	5	397	3.97	tinggi/baik	
Rata-rata					3.67	tinggi/baik	
Total Rata-rata					3,89	tinggi/baik	

Sumber: Hasil Analisa 2024.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pemohon (Y) berada pada kriteria tinggi/baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,89 (interval 3,67– 5). Adapun nilai terendah adalah 3,37 (interval 2,34 – 3,66) atau pada kriteria Cukup baik, yaitu **Biaya** pada item “Tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan layanan“, sedangkan nilai tertingginya adalah 4,12 (interval 3,67– 5) atau pada kriteria Baik, yaitu **Lokasi** pada item “Telah memiliki lokasi strategis dan didukung sarana dan prasarana yang memadai, bersih, rapi dan teratur“.

Pengkategorian penilaian, dapat direkap pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 7
Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

		Statistics	
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pemohon
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		43.85	46.76
Median		46.00	48.00
Variance		75.280	59.861
Range		43	43
Minimum		17	16
Maximum		60	59
Sum		4385	4676

Sumber : Data primer diolah, 2023

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa persepsi responden melalui 12 item pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan, dengan nilai mean 43,85 atau dalam kategori Cukup Baik dan Kepuasan Pemohon dengan nilai rata-rata 46,76 atau dalam kategori tinggi/baik.

4.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) terhadap Kepuasan Pemohon

Berikut peneliti sajikan hasil uji hipotesis penelitian yaitu:

1. Persamaan Regresi Linear

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan regresi linier sederhana yaitu untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon.

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan program SPSS 26.00 Windows diperoleh ringkasan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Hasil Uji Regresi Linier

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	19.416	2.878		6.747	.000			
Kualitas Pelayanan	.624	.064	.699	9.684	.000	1.000	1.000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

Sumber : Hasil Analisa Tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi sederhana, maka persamaan regresi linear adalah sebagai berikut:

$$Y = 19,416 + 0,624X$$

Pada persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta = 19,416. Artinya apabila Kualitas Pelayanan diasumsikan tidak ada, maka Kepuasan Pemohon adalah sebesar 19,416.
- b. Koefisien regresi (b)= 0,624. Artinya apabila setiap 1 (satu) unit nilai kualitas pelayanan baik, maka akan terjadi kenaikan kepuasan Pemohon sebesar 0,624 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai b bertanda positif, sehingga apabila kualitas pelayanan semakin baik, maka tingkat kepuasan Pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap akan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya.

2. Analisa Korelasi

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas (Kualitas Pelayanan), terhadap variabel terikat (Kepuasan Pemohon) dengan menggunakan taraf signifikansi (α)= 0,05 dan (*degree of freedom*) = $n - k - 1$ (df). Langkah pengujiannya sebagai berikut:

a. Kriteria pengujian

1) Menurut Imam Ghozali (2011:101), jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya, variable independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), begitu juga sebaliknya.

2) Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014 : 155), Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka artinya ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka artinya secara individual tidak ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

3) Tingkat Keeratan Hubungan

Korelasi merupakan teknik analisis dan pengolahan data statistik yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan serta arah hubungan dari dua variabel atau lebih. Korelasi Pearson merupakan salah satu ukuran korelasi yang digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier dari dua variabel. Dua variabel dikatakan berkorelasi apabila perubahan salah satu variabel disertai dengan perubahan variabel

lainnya, baik dalam arah yang sama ataupun arah yang sebaliknya. Korelasi dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga $(-1 \leq r \leq + 1)$ Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasi negatif sempurna, $r = 0$, artinya tidak ada korelasi dan $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat. Berikut Interpretasi Koefisien Korelasi :

Tabel 4. 9
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

(Sumber : Sugiyono, 2010:216)

b. Hasil pengujian

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 26.00, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 10
Korelasi

		Correlations	
		Kepuasan Pemohon	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Pemohon	1.000	.699
	Kualitas Pelayanan	.699	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pemohon	.	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.
N	Kepuasan Pemohon	100	100
	Kualitas Pelayanan	100	100

Sumber : Hasil Analisa Tahun 2024.

Dari tabel korelasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pemohon memiliki hubungan, karena diketahui nilai sig 0,000 ($\text{sig} < 0,05$) dengan nilai *pearson correlation* 0,699. Artinya memiliki tingkat hubungan yang kuat (interval 0,60 – 0,799).

3. Uji t

Dari hasil Analisa didapatkan tabel berikut:

Tabel 4. 11
Uji t

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	19.416	2.878		6.747	.000		
Kualitas Pelayanan	.624	.064	.699	9.684	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

Sumber : Hasil Analisa Tahun 2024

Pengujian Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pemohon (Y)

a. Uji t berdasar Nilai signifikansi

Berdasarkan table tersebut diatas, nilai sig Kualitas Pelayanan (X) yaitu 0,000, lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

b. Uji t berdasar nilai t_{table}

Untuk mencari t_{table} adalah $(\alpha/2 : n-k-1) = (0,05/2 : 100-1-1) = (0,025:98)$, sehingga diperoleh nilai t_{table} sebesar 1,985

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} (9,684) > t_{tabel} (1,985) sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, sehingga apabila Kualitas Pelayanan semakin baik maka Kepuasan Pemohon akan semakin meningkat.

4. Uji F.

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang diberikan variable Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon. Berikut disajikan hasil analisis Uji F menggunakan program SPSS 26.00 dengan menggunakan taraf signifikansi(α) = 0,05 dan (*degree of freedom*) = $n - k - 1$ sebagai berikut :

Tabel 4. 12
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2898.035	1	2898.035	93.787	.000 ^b
	Residual	3028.205	98	30.900		
	Total	5926.240	99			

Sumber : Hasil Analisa Tahun 2024.

- a. Menurut Imam Ghozali (2011:101), jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya, variable independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan *Anova table* hasil pengujian F diatas, didapat nilai sig 0,000, maka lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang diberikan variable Kualitas Pelayanan terhadap variable Kepuasan Pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

- b. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014 : 155), Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $f_{hitung} < -f_{tabel}$ maka artinya secara simultan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dan sebaliknya.

Untuk mencari f_{tabel} adalah $(k : n-k) = (1 : 100-1) = (1:99) = 3,94$, maka $f_{hitung} > f_{tabel} = 93,787 > 3,94$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variable Kualitas Pelayanan terhadap variable Kepuasan Pemohon.

5. Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk melihat seberapa besar pengaruh variable Kualitas Pelayanan terhadap variable Kepuasan Pemohon dapat dilihat *tabel summary* sebagai berikut :

Tabel 4. 13
Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 ^a	.489	.484	5.559

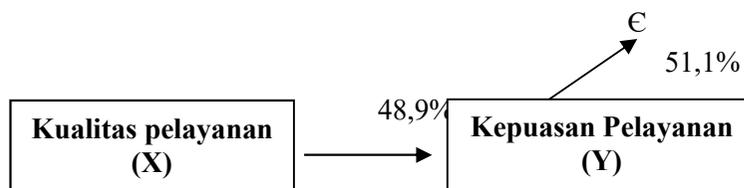
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

Sumber : Hasil Analisa Tahun 2024.

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh antara variable Kualitas Pelayanan terhadap variable Kepuasan Pemohon sebesar 0,489 atau sebesar 48,9% dan sisanya sebesar 51,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Untuk memperjelas hasil penelitian, penulis ilustrasikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 4. 3
Hasil penelitian Pengaruh Variabel

Keterangan :
 X = variabel Kualitas Pelayanan
 Y = variabel Kepuasan Pemohon
 € = Variabel lain yang tidak diteliti
 ↔ = Hubungan antara antar variable

4.2 Pembahasan

4.2.1 Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penilaian kualitas pelayanan pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap berada pada kriteria Cukup baik. Adapun nilai terendah yaitu **Jaminan (Assurance)** pada item “Pegawai memiliki kompetensi dan kredibel dalam melayani“, sedangkan nilai tertingginya, yaitu **Perhatian (Empathy)** pada item “Pegawai memahami kebutuhan dan memberikan kemudahan ketika dibutuhkan bantuan“.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011:59). Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi pemohon, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pemohon. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata pemohon.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam

penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi harapannya.

Adapun nilai terendah dalam penelitian ini yaitu mengenai **Jaminan (*Assurance*)** pada item “Pegawai memiliki kompetensi dan kredibel dalam melayani“. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya oleh konsumen. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun. Dimensi ini akan sangat penting pada jasa layanan Pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi.

Jaminan dan kepastian (*assurance*) dalam penelitian ini berkenaan dengan kesopanan dan pengetahuan serta kemampuan para pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pemohon (*confidence*), kecepatan waktu yang telah ditawarkan untuk layanan kependudukan. Jaminan (*assurance*) Pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sebagai berikut:

1. Pegawai mampu menumbuhkan rasa percaya para pemohon.
2. Membuat pemohon merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
3. Pegawai secara konsisten bersikap sopan.
4. Pegawai mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pemohon.

Melalui penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat sejumlah upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada dimensi jaminan, seperti: melakukan evaluasi terhadap layanan yang ditujukan kepada pemohon supaya kelemahan dalam layanan, serta perlu mengadakan *double check*. Surapranata dan Iskandar (2013:24-25) melalui penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat beberapa upaya untuk meningkatkan jaminan dalam kualitas layanan, misalnya: perlu ada pengecekan rutin terhadap layanan, perlu ada *briefing* harian dan mingguan dengan pegawai agar dapat menjaga kualitas layanan, dan perlu ada standar operasional yang memadai. Pandangan yang telah dipaparkan tersebut tentu memperkaya sudut pandang untuk meningkatkan jaminan dalam kualitas layanan UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

4.2.2 Kepuasan Pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pemohon berada pada kriteria tinggi/baik. Adapun nilai terendah adalah pada kriteria Cukup baik, yaitu **Biaya** pada item “Tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan layanan“, sedangkan nilai tertingginya pada kriteria Baik, yaitu **Lokasi** pada item “Telah memiliki lokasi strategis dan didukung sarana dan prasarana yang memadai, bersih, rapi dan teratur“..

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Maka secara singkat arti kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti

suatu barang atau jasa. Mempunyai produk atau jasa yang terbaik, berkualitas merupakan incaran pelanggan. Karena semakin baik kualitas produk atau jasa ini akan berperan penting untuk menarik konsumen yang berpeluang berkemungkinan besar pelanggan akan percaya dengan membutuhkan perusahaan (Loyalitas).

Kebutuhan pelayanan yang bermutu merupakan tuntutan masyarakat sebagai Pemakai Jasa pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara jasa pelayanan agar diperoleh Kepuasan yang sesuai dengan harapan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang bermutu perlu merumuskan karena masalah mutu pelayanan sangat melekat dengan faktor-faktor subyektifitas yang berkepentingan antara penyelenggara dan pemakai jasa pelayanan.

Mutu pelayanan yang dianut oleh pemakai jasa pelayanan berbeda dengan Penyelenggara jasa pelayanan, dimana mutu pelayanan bagi pemakai jasa lebih terkait pada dimensi ketanggapan, tepat waktu, sopan dan santun sedangkan bagi penyelenggara jasa lebih terkait pada dimensi prosedur kerja, ketersediaan peralatan, keamanan dan kebebasan profesi dalam setiap melakukan pelayanan sesuai dengan teknologi

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan.

Pemerintah yang dalam hal ini UPTD Yandukapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Mengacu pada pandangan yang telah dikemukakan, maka dapat dipahami bahwa kepuasan pemohon memegang peranan penting bagi UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, kepuasan pemohon dapat membantu organisasi dalam meningkatkan reputasi dan kredibilitas organisasi.

4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) terhadap Kepuasan Pemohon.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh keterangan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan Pemohon. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan Pemohon pengguna layanan pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Salah satu upaya untuk menjaga kualitas pelayanan, perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan.

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan, maka fungsi pelayanan secara pasti perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan.

Mutu pelayanan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap masyarakat, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pemohon, makin baik pula mutu pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, berdasarkan hasil Analisa yang telah dilakukan, maka perlu adanya peningkatan dalam lima dimensi kualitas pelayanan, kelima dimensi tersebut yaitu :

1. *Reliability* ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya. UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap harus dapat mewujudkan ekspektasi dari apa yang menjadi harapan masyarakat pengguna. Sehingga pelayanan yang disediakan haruslah dapat dindalkan dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Hal yang berkaitan dengan kualitas ini adalah :
 - a. Mendahulukan kepentingan pengguna

- b. Kecepatan petugas dalam melayani
- c. Memiliki prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

Hasil ini mencerminkan makna bahwa kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*reliability*) akan dapat berpengaruh secara signifikan pada peningkatan kepuasan apabila organisasi semakin mengoptimalkan kemampuan sumber daya aparatur dalam melayani masyarakat seperti kecepatan, ketepatan, keakuratan pelayanan, proses pelayanan yang taat azas yakni sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Analisis ini didukung oleh pendapat (Rianti & Yudhi, 2019) melalui hasil penelitiannya yang mengemukakan bahwa kemampuan dan keahlian pegawai dalam proses pelayanan seperti penggunaan perangkat kerja dan alat bantu, pelayanan yang cepat, tepat dan akurat akan memberikan kepuasan yang lebih tinggi lagi bagi masyarakat pengguna

2. *Tangibles* ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik perkantoran komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya.

Artinya, UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap harus menyesuaikan

kualitas fisik dengan harga dan apa yang telah ditawarkan. Tampilan fisik ini bukan hanya terkait dari tempat saja, tetapi menjulur ke fasilitas fisik hingga fisik para pekerja, yaitu:

- a. Menyediakan tempat parkir yang cukup dan tertata rapi
- b. Menyediakan kelengkapan fasilitas/sarana pendukung yang memadai
- c. Petugas layanan yang rapi dan bersih

Hasil ini mencerminkan makna bahwa kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) akan dapat berpengaruh pada peningkatan kepuasan masyarakat apabila organisasi semakin mengimplementasikan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat diantaranya seperti mengoptimalkan penyediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, semakin meng-up grade kualitas teknologi informasi maupun komunikasi, dan didukung pula penampilan aparatur yang rapi dan bersih. Analisis ini sejalan dengan pendapat (Kumalasari et al., 2022) melalui hasil penelitiannya yang menyatakan bahwa keinginan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan administrasi tentunya

tidak terlepas dari bagaimana harapan masyarakat akan tersedianya fasilitas pelayanan yang membuat nyaman dan aman seperti ruang tunggu yang bersih, penampilan pegawai yang rapih dan mengenakan tanda pengenal yang jelas.

3. *Responsiveness* ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan kosumen.

UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap harus dapat bertanggung jawab akan pelayanannya dan merespon para pemohon dengan cepat namun sesuai dengan apa yang mereka harapkan, yaitu dengan langkah:

- a. Menyediakan pelayanan pengaduan cepat dan handal
- b. Petugas melayani sesuai tahapan dan prosedur sampai dapat memenuhi harapan pengguna layanan

Hasil ini mencerminkan makna bahwa kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) akan dapat berpengaruh secara signifikan kepada peningkatan kepuasan masyarakat apabila organisasi semakin mengimplementasikan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat diantaranya semakin mengoptimalkan

kemauan diri aparatur (*willingness*), inisiatif, dan komitmen pelayanan yang semakin cepat tanggap (*responsive*) dalam mem-follow up setiap pelayanan administrasi serta laporan pengaduan masyarakat (*complaint*). Analisis ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Rianti & Yudhi, 2019) yang mengungkapkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat kepada pengguna layanan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap haruslah dapat memberikan jaminan atau kepastian kepada para pengguna agar mereka tidak merasa khawatir dan percaya akan penyediaan layanan yang ditawarkan. Sehingga, diperlukan sumber daya manusia yang dapat mewujudkan hal tersebut. Jaminan ini terkait dengan:

- a. Cepat merespon masyarakat pengguna yang datang
- b. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani

Hasil ini mencerminkan makna bahwa kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) akan dapat berpengaruh secara signifikan kepada peningkatan kepuasan masyarakat apabila seluruh jajaran organisasi semakin berkomitmen untuk secara terus menerus meningkatkan jaminan kualitas pelayanan melalui serangkaian perencanaan dan program kerja yang mendukung peningkatan jaminan kualitas pelayanan seperti semakin memperketat prinsip-prinsip akuntabilitas (dapat dipertanggungjawabkan) sesuai dengan peraturan yang berlaku, jaminan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, transparansi dalam biaya proses pelayanan dan lain sebagainya. Peran pemimpin juga diperlukan dalam hal untuk memberikan dorongan atau motivasi, perhatian dan ketegasan serta keteladanan dalam upaya peningkatan jaminan kualitas pelayanan. Analisis ini didukung oleh pendapat (Sahib, 2012) melalui hasil penelitiannya bahwa setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk

kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

5. *Emphaty* ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap harus dapat menanamkan empati kepada para pegawainya. Rasa empati ini dapat memberikan pengalaman yang berbeda kepada para pengguna dan dapat menjadi nilai lebih, yaitu melalui upaya untuk penyediaan layanan sebagai berikut:

- a. Petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat dan mudah dihubungi pada saat diperlukan
- b. Petugas berinteraksi langsung untuk mencapai kepuasan para pengguna layanan.

Hasil ini mencerminkan makna bahwa dalam pelayanan jasa atau pelayanan publik, aspek *soft skill* memberikan pengaruh

yang sangat penting selain aspek *hard skill*. Aspek *soft skill* ini meliputi sikap yang empati, attitude yang ramah, sopan santun, melayani dengan setulus hati, penuh perhatian dan bersimpati terhadap keluhan masyarakat, tidak diskriminatif (tidak membedakan pelayanan berdasarkan strata, suku atau golongan masyarakat). Masyarakat akan sangat merasa diapresiasi bila organisasi publik memberikan pelayanan yang mengedepankan pendekatan secara *sense of humanity* (rasa kemanusiaan) yang tinggi sehingga pada akhirnya akan berdampak pula pada peningkatan kepuasan masyarakat. Analisis ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tamara et al., 2018) bahwa empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan masyarakat.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas.

Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Catatan Sipil adalah suatu instansi yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesarbesarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian. Jawa timur merupakan daerah di Indonesia yang harus mengikuti era global yang sekarang terus berkembang. Era global ini lebih mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu di dalam teknologi. Sehingga mau tidak mau pelayanan harus berubah dengan mengikuti era global tersebut.

Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.