

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis linier berganda dan uji F yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) yang meliputi sub variabel bukti fisik (X_1), reliabilitas (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), dengan persamaan regresi $Y = 5,060 + 0,461 X_1 + 0,867 X_2 + 0,483 X_3 + 0,763 X_4 + 0,784 X_5$ dan nilai F hitung sebesar 58,751. Hasil Pengujian juga Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dari analisis pada Tabel 28 diperoleh hasil R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,758. Artinya bahwa 75,8% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 24,2% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Untuk melihat hubungan dan pengaruh variabel dari kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat secara parsial maka dilakukanlah analisis korelasi product moment pearson, analisis korelasi parsial, dan uji signifikansi hubungan dan pengaruh, lalu hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Hubungan dan pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok. Untuk bukti fisik (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,461. Hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,544. Angka tersebut menunjukkan korelasi yang cukup kuat karena terletak antara 0,401-0,600 (lihat tabel 12). Dengan angka probabilitas 0,000. Oleh karena probabilitas lebih kecil dari 0,05; maka dapat diambil keputusan bahwa hubungan bukti fisik dengan kepuasan masyarakat adalah signifikan, namun setelah mempertahankan konstan reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati sehingga sub variabel tersebut tidak dapat mempengaruhi hubungan bukti fisik dengan kepuasan masyarakat maka koefisien korelasi antara bukti fisik dengan kepuasan masyarakat turun drastis dari 0,544 menjadi 0,205. Angka probabilitas meningkat jauh dari 0,000 menjadi 0,045 namun angka probabilitas lebih kecil dari 0,05; oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa apabila sub variabel lainnya konstan, maka hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan masyarakat tetap signifikan. Selain terdapat hubungan yang signifikan, bukti fisik juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat hal ini dijelaskan dalam hasil uji t, dimana t hitung bukti fisik menunjukkan angka 2,035. Sedangkan t tabel sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,035 lebih besar dari 1,986. Dalam proses pemberian pelayanan e-KTP di Kota Depok terjadi

keterlambatan, hal ini disebabkan karena keterlambatan datangnya alat perekaman e-KTP dan juga ditambah lagi terbatasnya alat perekam yang didistribusikan ke Kota Depok, Cahyo (21) warga Kecamatan Cimanggis menyarankan bahwa seharusnya alat perekaman e-KTP diperbanyak lagi sehingga tidak terjadi antrian yang panjang.

Mutiaradani (22) warga Kecamatan Limo juga mengeluhkan bahwa ditempat perekaman e-KTP didaerahnya belum ada tempat ibadah dan toilet umum.

- b. Hubungan dan pengaruh reliabilitas terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok. Untuk variabel reliabilitas (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,867. Hubungan antara reliabilitas dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,689. Angka tersebut menunjukkan korelasi yang kuat karena terletak antara 0,601-0,800 (lihat tabel 12). Angka probabilitas menunjukkan 0,000. Oleh karena probabilitas lebih kecil dari 0,05; maka dapat diambil keputusan bahwa hubungan reliabilitas dengan kepuasan masyarakat adalah signifikan, namun setelah mempertahankan konstan bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati sehingga sub variabel tersebut tidak dapat mempengaruhi hubungan reliabilitas dengan kepuasan masyarakat. koefisien korelasi antara reliabilitas dengan kepuasan masyarakat turun dari 0,689 menjadi 0,474. Angka probabilitas tetap yaitu 0,000. Oleh karena probabilitas lebih kecil dari 0,05; oleh karena itu dapat

disimpulkan bahwa apabila sub variabel lainnya konstan, maka hubungan antara reliabilitas dengan kepuasan masyarakat tetap signifikan. Selain terdapat hubungan yang signifikan, reliabilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat hal ini dijelaskan dalam hasil uji t, dimana t hitung reliabilitas menunjukkan angka 5,221.

Sedangkan t tabel adalah sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 5,221 lebih besar dari 1,986. Dari hasil analisis tersebut apabila bukti fisik ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP di Kota Depok. Pengaruh reliabilitas ini merupakan sub variabel yang dominan mempunyai hubungan dan mempengaruhi kepuasan masyarakat. reliabilitas atau keandalan merupakan kunci sukses baiknya suatu pelayanan. Dalam proses pemberian pelayanan e-KTP di Kota Depok, reliabilitas pegawai pelayanan juga masih dikeluhkan oleh beberapa masyarakat, Sri Lestari (53) warga Kecamatan Limo mengeluhkan pada saat pemeriksaan data bahwa nama yang tertera di KTP tidak sesuai dengan data yang dimiliki oleh pegawai, Anthony Salim (50) warga Kecamatan Sukmajaya juga mengeluhkan bahwa sampai saat ini e-KTP belum jadi-jadi, malah secara tegas Sarwoko (43) warga Kecamatan Cipayung meminta kepada Pemerintah Kota Depok untuk dipercepat pembuatan e-KTP, karena sudah satu tahun dari mulai pembuatan sampai Januari 2013, e-KTP belum jadi. Penyelesaian permohonan pembuatan e-KTP juga tidak dapat diselesaikan sesuai

dengan waktu yang telah ditentukan menjadi hal yang paling banyak dikeluhkan.

c. Hubungan dan pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat

yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok. Untuk variabel daya tanggap (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y)

karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,483. Hubungan antara

daya tanggap dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,713. Angka

tersebut menunjukkan korelasi yang kuat karena terletak antara 0,601-

0,800 (lihat tabel 12). Dengan angka probabilitas 0,000. Oleh karena

probabilitas lebih kecil 0,05; maka dapat diambil keputusan bahwa

hubungan daya tanggap dengan kepuasan masyarakat adalah signifikan,

namun setelah mempertahankan konstan bukti fisik, reliabilitas,

jaminan, empati sehingga sub variabel tersebut tidak dapat

mempengaruhi hubungan daya tanggap dengan kepuasan masyarakat.

Koefisien korelasi antara daya tanggap dengan kepuasan masyarakat

turun drastis dari 0,713 menjadi 0,250. Dengan menunjukkan angka

probabilitas meningkat dari 0,000 menjadi 0,014 namun angka

probabilitas masih lebih kecil dari 0,05; oleh karena itu dapat

disimpulkan bahwa apabila sub variabel lainnya konstan, maka

hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan masyarakat tetap

signifikan. Selain terdapat hubungan yang signifikan, daya tanggap juga

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat hal ini dijelaskan

dalam hasil uji t, dimana t hitung daya tanggap menunjukkan angka

2,502. Sedangkan t tabel adalah sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,502 lebih besar dari 1,986. Dari hasil analisis tersebut apabila daya tanggap ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP di Kota Depok. Dalam proses pemberian pelayanan e-KTP ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan mengenai kurang tersedianya sarana informasi bagi pemohon e-KTP, hal ini disampaikan oleh Enoch Saputra (21) warga Kecamatan Tapos, bahwa didaerahnya masih kurang tersedianya informasi bagi pemohon e-KTP secara visual. Muhamad Nurhadi (29) warga Kecamatan Tapos dan Dani (22) warga Kecamatan Cilodong juga menjelaskan bahwa dalam proses perekaman e-KTP didaerahnya juga tidak ada kotak pengaduan khusus pelayanan e-KTP.

- d. Hubungan dan pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok. Untuk variabel jaminan (X_4) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,763. Hubungan jaminan dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,769. Angka tersebut menunjukkan korelasi yang kuat karena terletak antara 0,601-0,800 (lihat tabel 12). Dengan menunjukkan angka probabilitas 0,000. Oleh karena probabilitas lebih kecil dari 0,05; maka dapat diambil keputusan bahwa hubungan jaminan dengan kepuasan masyarakat adalah signifikan, namun setelah mempertahankan konstan bukti fisik,

reliabilitas, daya tanggap, empati sehingga sub variabel tersebut tidak dapat mempengaruhi hubungan daya tanggap dengan kepuasan masyarakat. Koefisien korelasi antara jaminan dengan kepuasan masyarakat turun drastis dari 0,769 menjadi 0,293. Dengan menunjukkan angka probabilitas meningkat dari 0,000 menjadi 0,004 namun angka probabilitas masih lebih kecil dari 0,05; oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa apabila sub variabel lainnya konstan, maka hubungan antara jaminan dengan kepuasan masyarakat tetap signifikan.

Selain terdapat hubungan yang signifikan, jaminan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dijelaskan dalam hasil uji t, dimana t hitung variabel reliabilitas menunjukkan angka 2,969.

Sedangkan t tabel adalah sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,969 lebih besar dari 1,986. Mengenai pemberian pelayanan e-KTP di Kota Depok, tampaknya pemerintah mencoba menanamkan kepercayaan kepada masyarakat bahwa pelayanan e-KTP di Kota Depok sama sekali tidak dipungut biaya, dan dalam memberikan pelayanan petugas bisa mengoperasikan alat perekaman e-KTP dengan baik, walaupun ada beberapa pegawai yang kurang disiplin seperti yang dikeluhkan oleh Grace (22) warga Kecamatan Cimanggis dan Didin (33) warga Kecamatan Beji.

e. Hubungan dan pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok. Untuk variabel empati (X_5) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena

memiliki nilai koefisien regresi positif 0,784. Hubungan antara empati dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,680. Angka tersebut menunjukkan korelasi yang kuat karena terletak antara 0,601-0,800 (lihat tabel 12). Dengan angka probabilitas 0,000. Oleh karena probabilitas lebih kecil 0,05; maka dapat diambil keputusan bahwa hubungan empati dengan kepuasan masyarakat adalah signifikan, namun setelah mempertahankan konstan bukti fisik, reliabilitas, jaminan, daya tanggap sehingga sub variabel tersebut tidak dapat mempengaruhi hubungan empati dengan kepuasan masyarakat, koefisien korelasi antara empati dengan kepuasan masyarakat turun drastis dari 0,680 menjadi 0,252. Dengan menunjukkan angka probabilitas meningkat jauh dari 0,000 menjadi 0,013 namun angka probabilitas masih lebih kecil dari 0,05; oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa apabila sub variabel lainnya konstan, maka hubungan antara empati dengan kepuasan masyarakat tetap signifikan. Selain terdapat hubungan yang signifikan, empati juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dijelaskan dalam hasil uji t, dimana t hitung variabel empati menunjukkan angka 2,526.

Sedangkan t tabel adalah sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,526 lebih besar dari 1,986. Dari hasil analisis tersebut apabila empati ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP di Kota Depok. Dalam aktivitas pelayanan e-KTP salah satu warga Kecamatan

Sukmajaya, Siti Jubaedah (43) meminta kepada pemerintah untuk menambah lagi jam operasional pelayanan e-KTP. Sri Rahayu (51) warga Kecamatan Pancoran Mas juga menambahkan saran kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan pada hari Sabtu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kota Depok khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok maupun bagi pihak-pihak lain yang ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Saran Praktis

- a. Dalam penelitian kuantitatif ditemukan bahwa secara bersama-sama kelima variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hendaknya Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok melakukan perbaikan terus-menerus terhadap kualitas pelayanan e-KTP baik itu bukti fisik yang terdiri dari peralatan, fasilitas fisik, dan penampilan pegawai, reliabilitas meliputi konsistensi kerja dan sifat dapat dipercaya, daya tanggap meliputi kesediaan dan kemampuan para pegawai dan merespons permintaan masyarakat, jaminan meliputi perilaku para pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa

aman kepada masyarakat serta empati dengan cara memahami dan bertindak demi kepentingan. Adapun faktor yang dominan yang harus ditingkatkan adalah reliabilitas atau kehandalan para pegawai pemerintah dalam melaksanakan pelayanan perekaman e-KTP.

b. Selain temuan dalam penelitian kuantitatif peneliti juga mendapatkan beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan perekaman e-KTP yang sudah peneliti rangkum menjadi beberapa saran bagi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, adapun saran tersebut yaitu:

1. Perbanyak alat perekaman e-KTP
2. Percepat proses pelayanan
3. Menambah sarana informasi dan kotak pengaduan
4. Menambah lagi jam operasional pelayanan perekaman e-KTP.

Saran-saran pada pelayanan perekaman e-KTP di Kota Depok ini memang terjadi pada proses pelayanan e-KTP secara masal, namun peneliti berharap saran tersebut akan menjadi masukan yang bermanfaat dalam membuat gebrakan atau inovasi dibidang pelayanan e-KTP.

2. Saran Akademis

Saran akademis berkaitan dengan penelitian. Tujuannya adalah untuk melengkapi kekurangan dalam penelitian ini. Adapun yang dapat dilakukan oleh peneliti berikutnya adalah:

1. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama. Peneliti berharap agar peneliti berikutnya dapat melakukan wawancara yang mendalam agar dapat menutupi kekurangan penelitian kuantitatif.
2. Penelitian ini dilakukan saat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok melakukan pemberian pelayanan e-KTP secara masal. Sebagai pembanding penelitian, peneliti berikutnya bisa mengadakan penelitian setelah perekaman e-KTP secara masal selesai.
3. Penelitian ini tidak mencoba membedakan karakteristik sampel, dalam hal ini peneliti berikutnya bisa membedakan karakteristik sampel
4. Sampel dalam penelitian ini adalah dari daerah Kota Depok, alangkah lebih baiknya apabila peneliti berikutnya mengambil sampel dari kota lain, untuk dijadikan perbandingan.
5. Peneliti sangat mengharapkan akan munculnya peneliti-peneliti baru yang berminat melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif dan fokus dibidang pelayanan publik, untuk peneliti selanjutnya apabila ingin melakukan penelitian serupa yaitu tentang kualitas pelayanan publik, dapat menggunakan faktor-faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan, hal ini bertujuan untuk mengembangkan kualitas pelayanan publik yang prima. Faktor-faktor internal yang ingin diteliti bisa dari teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto *et al*, Barata, maupun Davis.