

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DI KECAMATAN RANDUDONGKAL KABUPATEN PEMALANG**

**Nur Solekhah<sup>1</sup>, Bilal Ahmad Dhani<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi dan <sup>2</sup>Program Studi Manajemen Perpajakan  
Fakultas Ekonomi Universitas Pancasakti

### ***ABSTRACT***

---

*The purpose of this study is (1) To analyze the effect of product quality on community satisfaction users of Electronic Identity Cards (KTP-el) (2) To analyze the effect of service quality on community satisfaction users of Electronic Identity Cards (KTP-el). 3) to determine the effect of product quality and service quality together on community satisfaction using Electronic Identity Card (KTP-el) in Randudongkal District, Pemalang Regency. The hypothesis in this study is 1) it is assumed that there is an influence of product quality on community satisfaction using Electronic Identity Card (KTP-el) in Randudongkal District, Pemalang Regency. 2) Allegedly there is an influence of the quality of service on community satisfaction using Electronic Identity Cards (KTP-el) in Randudongkal District, Pemalang Regency. 3) Allegedly there is an influence of product quality and service quality together on community satisfaction using Electronic Identity Card (KTP-el) in Randudongkal District, Pemalang Regency. Data Collection Techniques used in this study were questionnaire, interview, documentation and literature study methods. While the data analysis in this study is rank spearman correlation analysis, multiple correlation analysis and coefficient of determination analysis. The conclusion of this study is 1) There is a strong, positive and significant influence on product quality on community satisfaction. This is evidenced by the results of the Spearman rank correlation analysis of 0.650. The effect of product quality with community satisfaction is positive, meaning that if product quality increases, community satisfaction will increase. Conversely, if product quality decreases, community satisfaction will decrease. From the test of the significance of the Spearman rank correlation obtained a sig value of 0,000 <0,05 which means that there is a significant effect between the quality of service and community satisfaction. 2) There is a strong, positive and significant influence on the quality of service on community satisfaction. This is evidenced by the results of the Spearman rank correlation analysis of 0.621. The influence of service quality with community satisfaction is positive, meaning that if public perceptions about service quality increase, community satisfaction will increase. Conversely, if the public perception of service quality decreases, community satisfaction will decline. From the test of the significance of Spearman rank correlation, the quality of service with community satisfaction obtained a sig value of 0.000 <0.05, which means that there is a significant effect between the quality of service and community satisfaction. 3) There is a strong, positive and significant influence on product quality and service quality together on community satisfaction. This is evidenced by the results of multiple correlation analysis*

of 0.791. From the test of the significance of multiple correlation obtained sig value  $0,000 < 0,05$  which means that there is a significant effect between the quality of service and community satisfaction.

**Keywords:** *Product Quality, Service Quality and Community Satisfaction*

---

## A. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara kita tidak dapat melepaskan diri dari kebutuhan memperoleh pelayanan publik dari aparatur pemerintah, baik berupa pelayanan kebutuhan dasar maupun pelayanan umum yang meliputi pelayanan administratif, seperti pembuatan akta kelahiran, paspor, KTP dan lainnya, pelayanan barang, seperti penyediaan listrik, air bersih dan lainnya, serta pelayanan jasa, seperti pendidikan dan layanan kesehatan. Tugas pemerintah yang paling dominan adalah menyediakan barang-barang publik (*public utility*) dan memberikan pelayanan (*public service*), misalnya dalam bidang pendidikan, kesejahteraan sosial, kesehatan, perkembangan perlindungan tenaga kerja, pertanian, keamanan, dan sebagainya.

Dalam penyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah perlu menyadari fungsi sosial (*public service*) yang mereka emban dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan masyarakatnya, serta betapa penting dan strategisnya peran mereka sebagai aparatur negara yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan masyarakat.

Tetapi disisi lain masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan publik, pada umumnya berada pada posisi yang lemah jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Masih sering ditemukan bahwa masyarakat belum dapat menuntut agar apa yang mereka terima sepadan dengan apa yang seharusnya dapat diperoleh. Berkaitan

dengan kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara Umum. Oleh sebab itu, pemerintah perlu secara terus menerus melakukan perbaikan pada pelayanan publik agar dapat menciptakan kepuasan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik antara lain dapat dilakukan dengan cara melakukan Identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat itu sendiri.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pen-dayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kecamatan Randudongkal merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Pemalang yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Randudongkal salah satunya adalah

pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk yang berbasis Nomor Induk yang memiliki spesifikasi dan format Kartu Tanda Penduduk Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Sifat daripada Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) ini adalah tunggal dan terikat dengan biometrik.

Permasalahan mengenai pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Randudongkal, yaitu mengenai belum terselesaikannya target perekaman KTP-el sampai saat ini. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Kecamatan Randudongkal diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP Elektronik. Kendala lain dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan di Kecamatan Randudongkal yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Hal tersebut dapat dilihat dari peralatan yang dipakai untuk perekaman data KTP Elektronik yaitu komputer dan printer yang sering rusak, serta jaringan listrik dan internet yang sering mati. Kelangkaan blanko KTP-el kini sedang terjadi di setiap kantor layanan pembuatan KTP Elektronik di kecamatan-kecamatan wilayah Kabupaten Pemalang. Salah satunya di Kecamatan Randudongkal, saat ini sedang mengalami kelangkaan blanko KTP Elektronik. Akibatnya banyak warga merasa kesulitan untuk segera bisa mendapatkan KTP-el (<http://radartegal.com>).

Permasalahan lain yang terjadi mengenai pelayanan KTP Elektronik adalah tidak dilaksanakannya Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, bahwa petugas perekaman data dan

pencetakan KTP Elektronik adalah operator, namun pada pelaksanaannya di Kecamatan Randudongkal adalah petugas perekaman data dan pencetakan KTP Elektronik adalah pegawai (petugas) *outsourcing* sehingga pelayanan menjadi lebih lambat.

Selain permasalahan pelayanan, sejumlah warga mempertanyakan kualitas KTP Elektronik. Sejumlah warga mengeluhkan bahwa KTP Elektronik yang dipegang rusak, sehingga dikhawatirkan tidak bisa digunakan. Warga mengeluhkan KTP Elektronik cetakan 2012 yang dipegangnya telah rusak sejak setahun terakhir. Plastik pelindungnya terlepas dari badan kartunya, sehingga tulisannya tidak jelas. Pada awalnya plastik pelindung yang mengelupas hanya pada bagian pojoknya saja. Tapi lama-kelamaan lepas semua, tulisan jadi tidak jelas, bahkan fotonya juga menjadi tidak jelas.

## B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang?
3. Apakah ada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

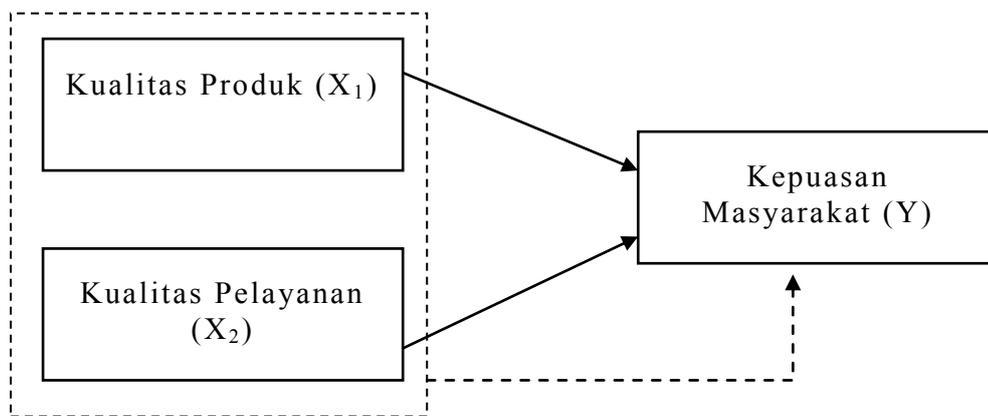
1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

rakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang.

### D. KERANGKA BERPIKIR PENELITIAN

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1  
Kerangka Berpikir Penelitian

### E. ANALISIS DATA

Setelah data-data yang diperlukan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisa data. Sebagaimana yang penulis uraikan pada bab terdahulu, bahwa masalah yang dibahas dalam skripsi ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang?” maka akan dilakukan analisis statistik menggunakan analisis korelasi *rank spearman*, korelasi

berganda, dan analisis koefisien determinasi.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 orang responden, yaitu para pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang. Jumlah pernyataan yang diajukan yaitu 29 pernyataan yang terdiri dari 10 butir pernyataan untuk kualitas produk, 10 butir pernyataan untuk kualitas pelayanan, dan 9 butir pernyataan tentang kepuasan masyarakat. Semua diajukan kepada 100 responden pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan

Randudongkal Kabupaten Pemalang. Sedangkan untuk mengkuantitaskan data yang diperoleh dari tiap-tiap pernyataan yang telah dijawab oleh responden, maka setiap jawaban yang diberikan akan ditentukan nilainya, yaitu:

| Jawaban                                     | Skor |
|---|------|
| Responden yang memilih jawaban SS atau SP   | 5    |
| Responden yang memilih jawaban S atau P     | 4    |
| Responden yang memilih jawaban KS atau KP   | 3    |
| Responden yang memilih jawaban TS atau TP   | 2    |
| Responden yang memilih jawaban STS atau STP | 1    |

Berikut ini adalah hasil perhitungan dari analisis data untuk pengujian hipotesis yang telah dilakukan :

**1. Analisis Korelasi Rank Spearman**  
**a. Analisis Korelasi Rank Spearman Kualitas Produk dengan Kepuasan Masyarakat**

Untuk menjawab pengujian hipotesis pertama yaitu “Terdapat pengaruh kualitas produk dengan kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang” dilakukan dengan analisis korelasi *Rank Spearman*. Korelasi *Rank Spearman* ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas produk dengan kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan cara menghitung korelasi yang menunjukkan berapa besar kualitas produk sebagai variabel independen dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman*:

Tabel 13  
 Korelasi *Rank Spearman* Kualitas Produk dengan Kepuasan Masyarakat

| Correlations   |                      |                         | Kualitas Produk_X1 | Kepuasan Masyarakat_Y |
|----------------|----------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| Spearman's rho | KualitasProduk_X1    | Correlation Coefficient | 1,000              | ,650**                |
|                |                      | Sig. (2-tailed)         | .                  | ,000                  |
|                |                      | N                       | 100                | 100                   |
|                | KepuasanMasyarakat_Y | Correlation Coefficient | ,650**             | 1,000                 |
|                |                      | Sig. (2-tailed)         | ,000               | .                     |
|                |                      | N                       | 100                | 100                   |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi Rank Spearman diperoleh nilai korelasi atau rs sebesar 0,650. Nilai korelasi atau rs sebesar 0,650 lalu diinterpretasikan dengan tabel interpretasi nilai r berada pada interval 0,600 – 0,799. Hal itu artinya pengaruh kualitas produk dengan kepuasan masyarakat tergolong kuat.

Pengaruh kualitas produk dengan kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang bersifat positif artinya apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan meningkat. Sebaliknya apabila kualitas produk menurun maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan menurun.

Untuk menguji apakah pengaruh yang terjadi itu berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi) maka dilakukan uji signifikansi korelasi *rank spearman*. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *rank spearman* variabel kualitas produk dengan kepuasan masyarakat diperoleh nilai sig 0,000 < 0,05 yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara

kualitas produk dengan kepuasan masyarakat. Dengan demikian hipotesis pertama yang berbunyi “Ada pengaruh kualitas produk dengan kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang” terbukti kebenarannya.

**b. Analisis Korelasi Rank Spearman Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat**

Untuk menjawab pengujian hipotesis kedua yaitu “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang” dilakukan dengan analisis korelasi *Rank Spearman*. Korelasi *Rank Spearman* ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan cara menghitung korelasi yang menunjukkan berapa besar kualitas pelayanan sebagai variabel independen dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis kedua dengan menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman* :

Tabel 14  
Korelasi *Rank Spearman* Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

| Correlations   |                      |                         | Kualitas Pelayanan X2 | Kepuasan Masyarakat Y |
|----------------|----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Spearman's rho | KualitasPelayanan_X2 | Correlation Coefficient | 1,000                 | ,621**                |
|                |                      | Sig. (2-tailed)         | .                     | ,000                  |
|                |                      | N                       | 100                   | 100                   |
|                | KepuasanMasyarakat_Y | Correlation Coefficient | ,621**                | 1,000                 |
|                |                      | Sig. (2-tailed)         | ,000                  | .                     |
|                |                      | N                       | 100                   | 100                   |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Rank Spearman* diperoleh nilai korelasi atau rs sebesar 0,621. Nilai korelasi atau rs sebesar 0,621 lalu diinterpretasikan dengan tabel interpretasi nilai r berada pada interval 0,600 – 0,799. Hal itu artinya pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat tergolong kuat.

Pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang bersifat positif artinya apabila persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan meningkat. Sebaliknya apabila persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan menurun maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan menurun.

Untuk menguji apakah pengaruh yang terjadi itu berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi) maka dilakukan uji signifikansi korelasi *rank spearman*. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *rank spearman* variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat diperoleh nilai *sig*  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Dengan demikian hipotesis kedua yang berbunyi “Ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan

masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang” terbukti kebenarannya.

**2. Analisis Korelasi Berganda**

Korelasi berganda digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui berapa besar koefisien korelasi ganda antara kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang. Perhitungannya adalah:

$$R_{y.x1x2} = \sqrt{\frac{r_{yx1}^2 + r_{yx2}^2 - 2r_{yx1} r_{yx2} r_{x1x2}}{1 - r_{x1x2}^2}}$$

Dimana :

$$r_{yx1} = 0,650$$

$$r_{yx2} = 0,621$$

$$r_{x1x2} = 0,602$$

Maka :

$$R_{y.x1x2} = \sqrt{\frac{0,650^2 + 0,621^2 - 2 \times 0,650 \times 0,621 \times 0,602}{1 - 0,602^2}}$$

$$R_{y.x1x2} = \sqrt{\frac{0,423 + 0,386 - 0,486}{1 - 0,486}}$$

$$R_{y.x1x2} = \sqrt{\frac{0,808 - 0,486}{0,514}}$$

$$R_{y.x1x2} = \sqrt{\frac{0,322}{0,514}}$$

$$R_{y.x1x2} = \sqrt{0,626}$$

$$R_{y.x1x2} = 0,791$$

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi berganda diperoleh nilai korelasi atau R sebesar 0,791. Nilai korelasi atau R sebesar 0,791 lalu

diintepretasikan dengan tabel interpretasi nilai r berada pada interval 0,600 – 0,799. Hal itu artinya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang tergolong kuat.

Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang bersifat positif artinya apabila persepsi masyarakat mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama meningkat maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan meningkat. Sebaliknya apabila persepsi masyarakat mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama menurun maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan menurun.

**3. Uji Signifikansi Korelasi Berganda**

Untuk menguji apakah pengaruh yang terjadi itu berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi) maka dilakukan uji signifikansi korelasi berganda. Langkah-langkah pengujiannya adalah :

a. Formulasi Hipotesis

Hipotesis statistik yang akan diuji dapat diformulasikan :

Ho :  $\rho = 0$ , Tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terha-

dap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang.

$H_1 : \rho \neq 0$ , Ada pengaruh yang signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang.

b. Taraf Signifikan

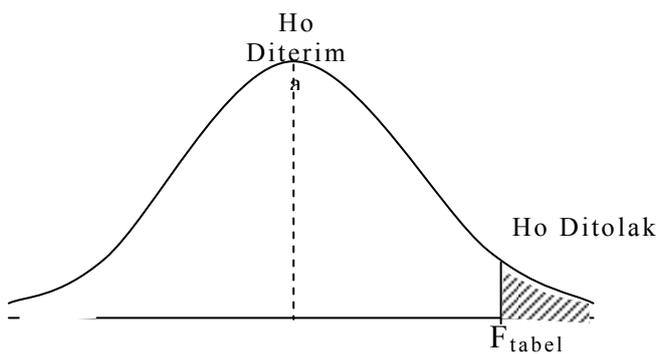
Untuk menguji signifikan dari koefisien korelasi yang diperoleh, akan digunakan uji F dengan tingkat signifikan sebesar 95 % (atau  $\alpha = 5\%$ ).

c. Kriteria Pengujian Hipotesis

Kriteria untuk menerima atau menolak  $H_0$  yaitu :

$H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} \leq 3,09$

$H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} > 3,09$



d. Menghitung Nilai  $F_{hitung}$

Adapun untuk menguji signifikansi dengan digunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2010: 286):

$$Fh = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana:

$$R = 0,791$$

$$N = 100$$

$$k = 2 \text{ (banyaknya variabel independen)}$$

Maka:

$$F_{hitung} = \frac{0,791^2 / 2}{(1 - 0,791^2) / (100 - 2 - 1)}$$

$$F_{hitung} = \frac{0,626 / 2}{0,374 / 97}$$

$$F_{hitung} = \frac{0,313}{0,004}$$

$$F_{hitung} = 81,179$$

Dari hasil perhitungan uji signifikansi koefisien korelasi berganda di atas didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 81,179. Nilai tersebut selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  dengan dk pembilang = (k) dan dk penyebut = (n-k-1), jadi dk pembilang = 2 dan dk penyebut = 97 dengan taraf kesalahan 5%, maka nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09, ternyata harga  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  (81,179 > 3,09). Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian hipotesis ketiga yaitu “Ada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang” terbukti kebenarannya.

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi menjelaskan seberapa besar persentase total variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh model, semakin besar Koefisien Determinasi semakin besar hubungan model dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai Koefisien Determinasi berkisar antara 0 sampai 1, suatu Koefisien Determinasi sebesar 1 berarti ada kecocokan sempurna, sedangkan yang bernilai 0 berarti tidak ada hubungan antara variabel tak bebas dengan variabel yang menjelaskan. Adapun hasil koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,791^2 \times 100 \%$$

$$KD = 62,6 \%$$

Besarnya nilai koefisien determinasi sebesar 62,6 %. Nilai koefisien determinasi tersebut berarti bahwa sebesar 62,6 % kepuasan masyarakat dapat dijelaskan menggunakan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu 37,4 % tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

#### F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis data dalam penelitian menggunakan analisis korelasi *rank spearman* dengan memperoleh nilai korelasi sebesar 0,650. Pengaruh kualitas produk dengan kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang bersifat positif artinya apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan meningkat. Sebaliknya apabila kualitas produk menurun maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan menurun. Dari uji signifikansi korelasi *rank spearman* diperoleh nilai *sig*  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

2. Terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi *rank spearman* dengan memperoleh nilai korelasi sebesar 0,621. Pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang bersifat positif artinya apabila persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan meningkat. Sebaliknya apabila persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan menurun maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randu-

dongkal Kabupaten Pemalang akan menurun. Dari uji signifikansi korelasi *rank spearman* kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat diperoleh nilai *sig*  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

3. Terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi berganda dengan memperoleh nilai korelasi sebesar 0,791. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang bersifat positif artinya apabila persepsi masyarakat mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama meningkat maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan meningkat. Sebaliknya apabila persepsi masyarakat mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama menurun maka kepuasan masyarakat pengguna Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang akan menurun. Dari uji signifikansi korelasi berganda diperoleh nilai *sig*  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

## G. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran dalam penelitian ini adalah :

1. Pihak Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang perlu meningkatkan kualitas produk dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) agar tidak mudah rusak karena kartu tersebut merupakan kartu identitas yang sering digunakan oleh masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan (perbankan, kepolisian, imigrasi, dll).
2. Pihak Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang perlu menambah sarana dan prasarana, sehingga masyarakat dapat menikmati fasilitas selama proses pelayanan berlangsung, seperti penambahan kursi tunggu, kipas angin/AC dan penambahan sarana dan prasarana untuk para pegawai seperti penambahan komputer, printer serta fasilitas lain yang dapat mendukung proses pelayanan. Selain itu perlu menambah daya listrik dan menyediakan genset apabila terjadi pemadaman listrik pelayanan tetap dapat terselenggara, serta menjaga agar koneksi internet tetap lancar. Perlu adanya pengawasan dari kepala bidang masing-masing yang mengawasi stafnya dalam setiap kegiatan operasional di kantor Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang dan memberikan sanksi tegas jika ada pegawai Kecamatan yang melanggar
3. Pihak Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang perlu menyediakan stok blanko lebih agar tidak mengalami kekosongan, serta teknisi apabila terjadi gangguan jaringan dan kerusakan mesin cetak sehingga proses pelayanan tetap berjalan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astia, Tikas. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur*. Online. Diunduh dari [http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity\\_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2015/09/Jurnal-tika.pdf](http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2015/09/Jurnal-tika.pdf)
- Ghozali, Imam. 2011. *Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: BP UNDIP.
- Hadi, Sutrisno. 2015. *Statistik*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Hutomo, Agyl Hutomo. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen*. Online. [http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2009/Artikel\\_102\\_05061.pdf](http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2009/Artikel_102_05061.pdf)
- Kadir. 2015. *Statistika Terapan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 Edisi 12*. Jakarta : Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purnama, Nursyabani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Rezha, Fahmi. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Online. Diunduh dari [www.administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/11](http://www.administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/11)
- Riduwan. 2013. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Ruslan, 2012. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Perkasa.
- Sartini, Untung. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (Ktp-El) Dan Dokumen Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Online. Diunduh dari [www.jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/504](http://www.jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/504)
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2005. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Supranto, J. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.

- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy . 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, Dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Vyandri, Masadib Akmal. 2015. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*. Online. Diunduh dari [www.administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article](http://www.administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article).
- Di Pemasang Blanko Habis, Warga Kelimpungan Urus KTP-el. Diunduh dari <http://radartegal.com/berita-lokal/di-pemasang-blanko-habis-warga-kelimpungan-urus.12645.html>