



Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai dalam Proses Pembuatan E-KTP

Nesi pitria Ningsih¹, Kelik Purwanto², Mayroza Wiska³,

¹⁻³Manajemen, Fakultas Hukum dan Ekonomi Bisnis, Universitas Dharmas Indonesia

¹nesipitriningsih@undhari.ac.id, ²kelikpurwanto@undhari.ac.id, ³mayrozawiska@undhari.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine how the effect excellent service and community satisfaction partially and simultaneously the process of making E-Ktp. The type of research this research associative with the form of a causal relationship, a causal relationship a relationship that causal in nature, so here there are independent variables and dependent variables. data collection technique used was questionnaire submitted the respondents, namely the people who came take care of making E-KTP the Tebo Regency Population and Civil Registration Service and field documentation. The results showed that excellent service has a significant effect and has a positive direction towards the e-KTP making process with $t_{hitung} 4.184 > t_{tabel} 1.98609$. Community satisfaction has a significant effect and has a positive direction towards the process of making e-ID card with $t_{hitung} 3.112 > t_{tabel} 1.98609$. Excellent service and community satisfaction simultaneously (together) have significant effect on the e-ID card making process with $F_{hitung} 26.328 > F_{tabel} 3,09$. From the results of the coefficient of determination (R^2), it is known that the contribution provided by excellent service and community satisfaction to employee performance is 36.4%, while the remaining 63.6% is influenced by other variables not examined in this study. The conclusion is that excellent service and community satisfaction have a partial and simultaneous effect on the e-ID card making process, because the value of $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ has a positive relationship direction.

Keywords: service, excellence, satisfaction, E-KTP, capil

Abstrak

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan prima dan kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan terhadap proses pembuatan E-KTP. Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu *asosiatif* dengan bentuk hubungan kausal, Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, jadi disini ada variabel independent (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependent (variabel yang dipengaruhi). Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan Kuesioner diajukan kepada para responden yaitu masyarakat yang datang untuk mengurus pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. dan dokumentasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan dan memiliki arah hubungan positif terhadap proses pembuatan e-KTP dengan $t_{hitung} 4.184 > t_{tabel} 1.98609$. Kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan dan memiliki arah hubungan positif terhadap proses pembuatan e-ktp dengan $t_{hitung} 3.112 > t_{tabel} 1.98609$. Pelayanan prima dan kepuasan masyarakat secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap proses pembuatan e-ktp dengan $F_{hitung} 26.328 > F_{tabel} 3,09$. Dari hasil koefisien determinasi (R^2) diketahui kontribusi yang diberikan oleh pelayanan prima dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai adalah 36,4% sedangkan sisanya sebesar 63,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Kesimpulannya adalah bahwa pelayanan prima dan kepuasan masyarakat berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap proses pembuatan e-ktp, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ memiliki arah hubungan positif.

Kata kunci: pelayanan, prima, kepuasan, E-KTP, capil.

1. Pendahuluan

Unit pelayanan perusahaan seharusnya memiliki kemampuan untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan pelanggan, sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas produk maupun dalam berinovasi terhadap produk yang dihasilkan karena pelangganlah yang berhak untuk menilai kualitas suatu produk dengan membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima[1]. Menurut Moenir[2] pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lainnya[3].

Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan[4]. Salah satu cara yang dilakukan oleh banyak perusahaan belakangan ini adalah mewujudkan kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal atau juga disebut juga pelayanan prima[5].

Daryanto[6] Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang paling terbaik yang diberikan kepada khalayak umum sebagaimana yang masyarakat harapkan dan masyarakat butuhkan. Pelayanan prima memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani pelanggan[7].

Pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan (masyarakat), upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan (masyarakat) dengan berorientasi pada standar layanan tertentu Debra Stevil[8]

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 14 tentang Kartu Tanda Penduduk elektronik atau disingkat dengan (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Fungsi dan Kegunaan E-KTP menurut Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 yaitu sebagai identitas jati diri, berlaku nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Berdasarkan laporan perekaman, pencetakan dan kepemilikan E-KTP Kabupaten Tebo dari tanggal 01 Juli tahun 2019 s.d tanggal 31 Januari tahun 2020.

Terdapat 12 Kecamatan yang berada di Kabupaten Tebo, dengan jumlah penduduk hingga saat ini mencapai angka 327.984. Sedangkan masyarakat yang wajib E-KTP berjumlah 230.499, sejak tanggal 31 Januari 2020 jumlah penduduk yang sudah merekam E-KTP berjumlah 230.183 sedangkan yang belum merekam yakni 316, dan penduduk yang sudah memiliki E-KTP berjumlah 228.395 sedangkan yang belum memiliki E-KTP yakni berjumlah 2.104 orang.

Penurunan jumlah penduduk yang yang mengurus E-KTP ini disebabkan karena kurangnya informasi yang didapat oleh masyarakat mengenai pengurusan KTP, kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan perekaman KTP karena masyarakat menilai bahwa data kependudukan itu hanya dibutuhkan oleh pemerintah saat akan pemilu, dan masyarakat membuat KTP karena adanya kepentingan pribadi seperti pada saat ingin melamar pekerjaan, urusan perbankan, perkawinan, pendidikan dan lain sebagainya, dan masyarakat berasumsi karena terjadinya kekosongan blangko KTP dari bulan Juli sampai bulan Agustus 2019 dan hanya diberikan KTP sementara (SUKET) dan akhirnya masyarakat menjadi malas untuk mengurus KTP". Rendahnya kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo juga dapat dilihat dari kualitas pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan dalam proses pembuatan E-KTP, seperti pekerjaan yang banyak ditumpuk, kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia), lamanya waktu yang dijanjikan oleh petugas Capil membuat masyarakat menunggu lama. Belum lagi dalam hal pendaftaran yang begitu lama karena banyaknya masyarakat yang mengurus KTP sehingga terjadi antrian yang begitu panjang.

Berdasarkan pemaparan singkat mengenai latar belakang yang telah penulis kemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

Apakah pelayanan prima dan kepuasan masyarakat berpengaruh secara parsial dan simultan dalam proses pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo?

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kuantitatif. Jenis dalam penelitian ini yaitu penelitian *asosiatif* dengan bentuk hubungan kausal.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Kuesioner. Merupakan Teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan disusun oleh

peneliti yang kemudian diberikan kepada seluruh responden mengenai masalah yang berhubungan dengan penelitian.

Uji Coba Instrument Penelitian

1) Uji Validitas

Validasi adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Kriteria putusan :

Validasi hitung $> r$ tabel maka valid atau sah. Validasi hitung $< r$ tabel maka tidak valid atau tidak sah.

2) Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal ketika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Menurut Ghazali[9].

Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang digunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan model analisis yang tepat. Dalam penelitian ini untuk mengolah data hasil penelitian menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif) di mana dalam analisis tersebut menggunakan program SPSS. Analisis data dilakukan dengan bantuan Metode Regresi Linier Berganda, namun sebelum melakukan analisis regresi linier berganda digunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, sebagai berikut :

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau melihat histogram residulnya. Dasar pengambilan keputusan yaitu :

a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Jika data menyebar jauh dari regional dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk menganalisis regresi berganda yang terdiri atas dua

atau tiga variabel bebas / independent variabel. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi diantara variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Metode untuk menguji adanya multikolinieritas ini dapat dilihat dari *Tolerance Value Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika $VIF > 10$ atau jika *tolerance value* $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas. Jika $VIF < 10$ atau jika *tolerance value* $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ketika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, inilah yang disebut dengan heteroskedastisitas. Menurut Ghazali[9] untuk menganalisisnya, yaitu :

Jika terdapat pola tertentu (misalnya bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas, yaitu pengaruh pelayanan prima (X1), kepuasan masyarakat (X2) dan variabel terikat adalah kinerja pegawai (Y), yang menggunakan jasa dalam Proses Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. Adapun bentuk persamaan regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y : Kinerja Pegawai

a : konstanta

β_1 : koefisien regresi Pengaruh Pelayanan Prima

β_2 : koefisien regresi Kepuasan Masyarakat

X1 : variabel Pengaruh Pelayanan Prima

X2 : variabel Kepuasan Masyarakat

e : residual error

Uji T (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent secara individual atau dengan kata lain menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independent secara parsial

Uji t pada tingkat signifikannya yaitu :

- Jika tingkat signifikannya $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.
- Jika tingkat signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

Uji F (Simultan)

Uji F yaitu dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel tidak bebas terhadap variable; terikat secara simultan (bersama-sama). Menentukan F tabel dan F hitung dengan taraf signifikan sebesar 5% maka :

- Jika F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak. Berarti masing-masing variabel tidak terikat secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- Jika F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima. Berarti masing-masing variabel tidak terikat secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.

3. Hasil dan Pembahasan

Suatu butir kuisioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05% berupa nilai r_{tabel} 0,202. [10]

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X1).

Variabel	No. Butir	r_{hitung}	$r_{tabel} 5\%$	Status
		N = 95	Df = N = 95	
Pelayanan Prima (X1)	1	0.579	0.202	Valid
	2	0.569	0.202	Valid
	3	0.429	0.202	Valid
	4	0.692	0.202	Valid
	5	0.681	0.202	Valid
	6	0.474	0.202	Valid
	7	0.675	0.202	Valid
	8	0.572	0.202	Valid
	9	0.659	0.202	Valid
	10	0.670	0.202	Valid
	11	0.557	0.202	Valid
	12	0.537	0.202	Valid
	13	0.627	0.202	Valid

Sumber : data primer diolah.diolah SPSS 2.2

Dari tabel hasil uji validitas diatas terlihat setiap butir dari setiap variabel secara keseluruhan menunjukkan nilai r-hitung lebih besar dari nilai tabel (r_{tabel}) *Product moment*, pada taraf signifikan (P) 5% dan df = 95 yang menunjukkan angka 0,202, dari perbandingan tersebut maka butir-butir pertanyaan dari variabel Pelayanan Prima dinyatakan valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (X2).

Variabel	No. Butir	r_{hitung}	$r_{tabel} 5\%$	Status
		N = 95	Df = N = 95	
Kepuasan masyarakat (X2)	1	0.599	0.202	Valid
	2	0.358	0.202	Valid
	3	0.656	0.202	Valid
	4	0.536	0.202	Valid
	5	0.671	0.202	Valid
	6	0.418	0.202	Valid
	7	0.534	0.202	Valid
	8	0.511	0.202	Valid
	9	0.526	0.202	Valid
	10	0.362	0.202	Valid
	11	0.437	0.202	Valid
	12	0.278	0.202	Valid
	13	0.298	0.202	Valid
	14	0.426	0.202	Valid

Sumber : data primer diolah.diolah SPSS 2.2

Dari tabel hasil uji validitas diatas dapat terlihat setiap butir dari setiap variabel secara keseluruhan menunjukkan nilai r-hitung lebih besar dari nilai tabel (r_{tabel}) *Product moment*, pada taraf signifikan (P) 5% dan df = 95 yang menunjukkan angka 0,202, dari perbandingan tersebut maka butir-butir pertanyaan dari variable kepuasan masyarakat dinyatakan valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y).

Variabel	No. Butir	r_{hitung}	$r_{tabel} 5\%$	Status
		N = 95	Df = N = 95	
Kinerja Pegawai (Y)	1	0.504	0.202	Valid
	2	0.529	0.202	Valid
	3	0.599	0.202	Valid
	4	0.485	0.202	Valid
	5	0.565	0.202	Valid
	6	0.634	0.202	Valid
	7	0.568	0.202	Valid

Sumber : data primer diolah.diolah SPSS 2.2

Dari tabel hasil uji validitas diatas terlihat setiap butir dari setiap variabel secara keseluruhan menunjukkan nilai r-hitung lebih besar dari nilai tabel (r_{tabel}) *Product moment*, pada taraf signifikan (P) 5% dan df = 95 yang menunjukkan angka 0,202, dari perbandingan tersebut maka butir-butir pertanyaan dari variabel kinerja pegawai dinyatakan valid.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner

No.	Variabel	Koefisien Alpha	Nilai Kritis ($\alpha = 0,05$)	Keterangan
1	Pelayanan Prima (X_1)	0.845	0,60	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (X_2)	0.751	0,60	Reliabel
3	Kinerja Pegawai (Y)	0.639	0,60	Reliabel

Sumber : data primer diolah diolah SPSS 2.2

Terlihat dari tabel diatas data seluruh instrument berdasarkan analisis reliabilitas atas variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* untuk semua variabel adalah di atas $> 0,60$ untuk itu seluruh variabel bisa dikatakan realibel (handal).

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	Coefficients				
1.(Constant)	8.190	2.286			3.583	.001		
Pelayanan Prima (x1)	.195	.047	.399		4.184	.000	.759	1.317
Kepuasan Masyarakat (x2)	.153	.049	.297		3.112	.002	.759	1.317

analisis menunjukkan bahwa semua variabel tersebut memiliki tolerance diatas $> 0,1$ dan VIF dibawah < 10 . Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas pada model regresi diatas, yang berarti tidak ada kolerasi tinggi diantara variabel bebas, sehingga model regresi dapat dipakai jika $VIF < 10$ atau jika *tolerance value* $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 6 Regresi Variabel Pelayanan Prima, Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Coefficients		
1.(Constant)	8.190	2.286			3.583	.001
Pelayanan Prima (x1)	.195	.047	.399		4.184	.000
Kepuasan Masyarakat (x2)	.153	.049	.297		3.112	.002

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS versi 22, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 8,190 + 0,195X_1 + 0,153X_2 + e.$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai constanta adalah 8,190, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel pelayanan prima dan kepuasan masyarakat (nilai X_1 dan nilai X_2 adalah 0) maka kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo ada sebesar 8,190 satuan.
2. Nilai koefisien regresi pelayanan prima adalah 0,195, artinya jika variabel pelayanan prima (X_1) meningkat 1% dengan asumsi variabel kepuasan masyarakat (X_2) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo meningkat sebesar 0,195. Sehingga akan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
3. Nilai koefisien regresi kepuasan masyarakat adalah 0,153, artinya jika variabel kepuasan masyarakat (X_2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel pelayanan prima (X_1) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tebo meningkat sebesar 0,153. Sehingga akan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Tabel 7 Uji t Variabel Pelayanan Prima, dan Kepuasan Masyarakat

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Coefficients		
1.(Constant)	8.190	2.286			3.583	.001
Pelayanan Prima	.195	.047	.399		4.184	.000
Kepuasan Masyarakat	.153	.049	.297		3.112	.002

Dengan mengamati baris, kolom t dan sig, bisa dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Variabel Pelayanan Prima (H_1)
 Variabel pelayanan prima (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. Hal ini dilihat dari signifikan pelayanan prima (X_1) $0,000 < 0,05$, dan nilai t tabel $t_{tabel} = t(\alpha/2 ; n-k-1) = t(0,05/2 ; 95 - 2 - 1) = 0,025 ; 92) = 1,98609$
 Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4.184 > 1,98609$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja pegawai secara parsial diterima.
2. Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai (H_2).
 Variabel kepuasan masyarakat (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo . Hal ini terlihat dari signifikan kepuasan masyarakat (X2) $0,002 < 0,05$, dan t nilai t tabel $t = t(\alpha/2 ; n-k-1) = t(0,025/2 ; 95-2-1) = 0,025 ; 92) = 1.98609$.

Berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3.112 > 1.98609$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai secara parsial diterima.

Tabel 8 Uji F Variabel Pelayanan Prima, dan Kepuasan Masyarakat, Terhadap Kinerja Pegawai

ANOVA					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	358.014	2	179.007	26.328	.000 ^b
Residual	625.523	92	6.799		
Total	983.537	94			

Dari hasil pada tabel diatas dapat dilihat pada nilai F hitung sebesar 26,328 dengan nilai F tabel adalah 3,09 sehingga nilai f hitung $> f$ tabel atau $26,328 > 3,09$, dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima (X1) dan kepuasan masyarakat (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo.

Hubungan dan Pengaruh Secara Simultan Variabel Pelayanan Prima dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai.

Tabel 9 Model Summary.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603 ^a	.364	.350	2.60752

Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Diketahui hubungan Pelayanan Prima, dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai terlihat dari nilai koefisien korelasi sebesar (R) 0.603 atau 60,3%, R² diperoleh nilai koefisien sebesar 0.364 atau 36,4% . Artinya besarnya sumbangan atau pengaruh yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0.364 atau 36,4% sedangkan sisanya 63,6% dipengaruhi oleh faktor lain, kemungkinan besar adalah motivasi kerja, disiplin kerja, dan budaya organisasi.

Pengaruh Pelayanan Prima (X1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) secara parsial.

Hasil penelitian dan perhitungan yang sudah diolah menggunakan SPSS, bahwa didapatkan hasil uji analisis regresi linier berganda $Y = 8,190 + 0,195X_1$.

adapun mengenai hubungan antara pelayanan prima (X1) terhadap kinerja pegawai (Y). Dimana artinya nilai a = 8,190. Nilai koefisien regresi pelayanan prima adalah 0.195, artinya jika variabel pelayanan prima (X1) meningkat 1% dengan asumsi variabel kepuasan masyarakat (X2) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo meningkat sebesar 0,195. Sehingga akan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uji T maka t_{hitung} pada variabel pelayanan prima lebih besar dari t_{tabel} ($4.184 > 1.98609$), dan berdasarkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau pelayanan prima berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara signifikan.

Pengaruh kepuasan (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) secara parsial.

Hasil penelitian dan perhitungan yang sudah diolah menggunakan SPSS, bahwa didapatkan hasil uji analisis regresi linier berganda $Y = 8,190 + 153X_2$. adapun mengenai hubungan antara kepuasan masyarakat (X2) terhadap kinerja pegawai (Y). Dimana artinya nilai a = 8,190. Nilai koefisien regresi pelayanan prima adalah 0.153, artinya jika variabel kepuasan masyarakat (X2) meningkat 1% dengan asumsi variabel pelayanan prima (X1) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo meningkat sebesar 0,153. Sehingga akan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh pelayanan prima (X1) dan kepuasan masyarakat (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) secara simultan.

Hasil penelitian dan perhitungan yang sudah diolah menggunakan SPSS, bahwa didapatkan hasil uji analisis regresi linier berganda. $Y = 8,190 + 0,195X_1 + 0,153X_2 + e$. Nilai constanta adalah 8,190, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel pelayanan prima dan kepuasan masyarakat (nilai X1 dan nilai X2 adalah 0) maka kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo ada sebesar 8,190 satuan.

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar 26,328 dengan nilai F_{tabel} adalah 3,09 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau ($26,328 > 3,09$) dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima (X1) dan kepuasan masyarakat (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y)

pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo.

4. Kesimpulan

Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan prima berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai. Diketahui dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ atau sebesar 19.5%. Hal ini dipengaruhi oleh uji T yang mana t_{hitung} pada variabel pelayanan prima lebih besar dari t_{tabel} ($4.184 > 1.98609$), dan memiliki arah pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
- 2) Kepuasan masyarakat berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai. Diketahui dari nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ atau sebesar 15.3%. Hal ini dipengaruhi oleh uji T yang mana t_{hitung} pada variabel pelayanan prima lebih besar dari t_{tabel} ($3.112 > 1.98609$), dan memiliki arah pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
- 3) Pelayanan prima dan kepuasan masyarakat mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kinerja pegawai secara simultan. Dapat dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar 26.328 dengan nilai F_{tabel} adalah 3.09 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $26.328 > 3.09$, dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini dipengaruhi oleh uji T yang mana t_{hitung} pada variabel pelayanan prima lebih besar dari t_{tabel} ($4.184 > 1.98609$), dan dipengaruhi oleh uji T yang mana t_{hitung} pada variabel kepuasan masyarakat lebih besar dari t_{tabel} ($3.112 > 1.98609$).

Dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang terdapat pada nilai *Adjusted R Square* memiliki

kemampuan dalam menjelaskan variabel bebas sebesar 36,4 % sisanya 63.6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini . Hasil uji asumsi klasik juga membuktikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan karena terbukti data-data yang digunakan dalam analisis berdistribusi normal dan tidak terjadi gejala multikolinearitas dan heteroskedastisitas (hasil pada pembahasan uji asumsi klasik).

Daftar Rujukan

- [1] A. A. Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011.
- [2] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.
- [3] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [5] N. S. Asih, "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja," *J. Progr. Stud. Pendidik. Ekon.*, vol. 7, no. 2, 2016.
- [6] F. Silvia, "Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar II," *Jur. Ilmu Adm. Fak. Ilmu Sos. Univ. Negeri Makassar*, p. 4, 2014.
- [7] R. Suminar, "Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon," *J. Sekreatari*, vol. 4, no. 2, p. 2, 2018.
- [8] S. Debora, "Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Serai Kecamatan Koto Tengah Padang)," p. 2, 2016.
- [9] G. A. Andreas, "Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT GESIT NUSA TANGGUH HP," *Fak. Ekon. Univ. Kristen Krida Wacana*, 2016.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.