

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP VOICE (EKSPRESI KETIDAKPUASAN) MASYARAKAT DI SEKTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Florianus Neris dan Willy Tri Hardianto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: florianusneris23@gmail.com

Abstract: *Providing the high quality service faced to the globalization challenge and the condition is not still sufficient yet related to the public need, the is an unsatisfaction so that the administration preparation is needed. This type of research used quantitative method, also purposive sampling. The research instrument are observation, questionnaires, documentation also literatures. The data analysis is consisted of multiple linear regression, F-test and t-test. The result is the service that consisted of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously negative effect in voice (expression of dissatisfaction). The linear regression equation, $Y = 26,760 + (-0,298)X_1 + (-0,226)X_2 + (-0,485)X_3 + (-0,189)X_4 + (-0,274)X_5 + 1,904$. From the F test result indicate the quality of service is a significant negative effect in the voice (expression of dissatisfaction) with a significant level 0,000. While the result of the t-test, all variables have the significant influence in voice (expression of dissatisfaction) with significant tangible level of 0,001 (0,1%), reliability of 0,008 (0,8%), responsiveness 0,000 (0%), assurance amounted to 0,006 (0,6%), and empathy 0,001 (0,1%).*

Key words: *Quality, Service, Voice*

Abstrak: Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dihadapkan dengan tantangan globalisasi dan kondisi belum sesuai dengan kebutuhan publik sehingga timbulnya ketidakpuasan, sehingga diperlukan kesiapan administrator pelayanan. Jenis penelitian menggunakan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Instrumen penelitian yaitu studi lapangan (observasi, kuesioner, dokumentasi) dan studi *literature*. Teknik analisa data terdiri dari regresi linear berganda, uji F, dan uji t. Hasil penelitian yakni kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara bersamaan berpengaruh negatif terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan). Persamaan regresi linear $Y = 26,760 + (-0,298)X_1 + (-0,226)X_2 + (-0,485)X_3 + (-0,189)X_4 + (-0,274)X_5 + 1,904$. Dari hasil uji F menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan) dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Sedangkan dari hasil uji t, semua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan) dengan tingkat signifikan untuk *tangible* sebesar 0,001 (0,1%), *reliability* sebesar 0,008 (0,8%), *responsiveness* sebesar 0,000 (0%), *assurance* sebesar 0,006 (0,6%), dan *emphaty* sebesar 0,001 (0,1%).

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan, Voice*

PENDAHULUAN

Di era reformasi ini penyelenggaraan pelayanan publik sering dihadapkan pada tantangan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan baik itu dalam perubahan dibidang kehidupan masyarakat maupun berbangsa dan bernegara. Ditambah lagi adanya tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang pengetahuan, teknologi, informasi, komunikasi dan lainnya. Dalam menanggapi hal tersebut dikeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik serta aturan pelaksana nya dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan cita-cita negara. (Ratminto, 2005) bahwa pelayanan itu sendiri adalah aktivitas ataupun suatu rangkaian aktivitas yang sifatnya tidak kasat mata (tidak bisa diraba) terjadi

dikarenakan adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh pemberi pelayanan dengan maksud untuk memecahkan masalah pelanggan. Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selanjutnya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tatanegaranya. Maka dapat diartikan bahwa pelayanan publik bukan hanya persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi yaitu pemenuhan akan keinginan dari publik. Oleh karena itu sehingga diperlukan kesiapan bagi para administrator pelayanan publik agar dapat dicapainya kualitas pelayanan yang baik.

Pada umumnya dalam memberikan suatu pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Goetsh dan Davis (Tjiptono Fandy, 2003) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Collier (Zulian Yamit, 2004) kualitas jasa pelayanan yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada masyarakat (excellent) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten agar dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Konsep kualitas pelayanan adalah faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari sebuah kinerja layanan. Menurut Parasuraman et al (Kotler, 2007) menyimpulkan ada lima dimensi *ServQual* yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *Empathy*

Undang-undang 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pemerintah daerah atau kota wajib menyelenggarakan dan menyediakan instansi sebagai pelaksana pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dalam implementasi pelayanan yang diberikan masyarakat menginginkan pelayanan yang diberikan cepat, mudah, murah serta aparat yang memberikan pelayanan dapat bersikap sebagai pelayan. Meski dengan adanya Dinas Kependudukan dan Catatan sipil yang mempunyai tujuan untuk mempermudah dalam proses pencatatan sipil tentu tidak luput dari kekurangan dan kesalahan yang sewaktu-waktu biasa menghambat kelancaran dalam proses pencatatan sipil. Sekarang ini pelayanan yang baik kepada pengguna pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kita tahu bahwa pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang berkualitas dalam arti dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. (Ratminto, 2005) berdasarkan observasi dan analisis dari media massa diketahui bahwa banyaknya hal paling mendasar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu adanya sebuah kesetaraan hubungan diantara masyarakat sebagai pengguna jasa dengan aparat yang bertugas dalam memberikan jasa pelayanan. Kesetaraan ini akan dapat terwujud apabila terdapat mekanisme "*voice*". Mekanis *voice* artinya pengguna jasa dapat menyampaikan atau mengekspresikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Oleh sebab itu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Voice* (Ekspresi Ketidakpuasan) Masyarakat Di Sektor Administrasi Kependudukan". Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu Jl. Sultan Agung No.3A Batu, sedangkan kantor baru di Jl. Panglima Sudirman 507 Block Office Gedung C lantai 1. Dari latar belakang masalah tersebut diatas, maka peneliti berusaha menjawab permasalahan sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat di sektor administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu? Variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat di sektor administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu? tolak pada perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*

berpengaruh terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat di sektor administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu. Untuk mendeskripsikan variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat di sektor administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berkepentingan disektor administrasi kependudukan. Sedangkan instrumen penelitian yaitu studi lapangan (*Field Research*), terdiri dari observasi, kuesioner, dan dokumentasi serta studi literatur (*Library Research*). Adapun uji kualitas data adalah validitas data dan reliabilitas. Teknik analisa data terdiri dari regresi linear berganda, uji F, dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) Terhadap *Voice* (Ekspresi Ketidakpuasan)

Tangible (bukti fisik) adalah kemampuan suatu penyelenggara pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak lainnya. Penampilan dan juga kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi penyelenggara pelayanan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Variabel *tangible* diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 1) penampilan petugas yang rapi dan profesional; 2) Perlengkapan, peralatan dan sarana yang mendukung; 3) Kondisi lingkungan gedung yang nyaman dan bersih; 4) Mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, kewenangan, jabatan, dan tanggung jawab. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel *tangible* (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y) *voice* (ekspresi ketidakpuasan) dan terdapat hubungan yang berlawanan arah yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (X_1) yang bertanda negatif yaitu sebesar -0,298. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan variabel *tangible* sebesar 1%, maka *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) pelanggan menurun -0,298.

Pengaruh Variabel *Reliability* (Keandalan) Terhadap *Voice* (Ekspresi Ketidakpuasan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Variabel *reliability* diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 1) Pelayanan pengaduan cepat dan handal; 2) Petugas siap setiap saat ketika diperlukan pada waktu pelayanan dilaksanakan; 3) Petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; 4) Pelayanan petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel *reliability* (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y) *voice* (ekspresi ketidakpuasan) dan terdapat hubungan yang berlawanan arah yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (X_2) yang bertanda negatif yaitu sebesar -0,226. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan variabel *reliability* sebesar 1%, maka *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) pelanggan menurun -0,226.

Pengaruh Variabel *Responsiveness* (Tanggapan) Terhadap *Voice* (Ekspresi Ketidakpuasan)

Responsiveness (ketanggapan) adalah suatu kemauan untuk membantu masyarakat atau pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Variabel *responsiveness* diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 1) Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; 2) Kemauan untuk membantu pelanggan; 3) Cepat merespon masyarakat atau pelanggan yang datang; 4) Dalam memberi informasi harus jelas dan mudah

dimengerti oleh pelanggan. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel *responsiveness* (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y) *voice* (ekspresi ketidakpuasan) dan terdapat hubungan yang berlawanan arah yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (X_3) yang bertanda negatif yaitu sebesar -0,485. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan variabel *responsiveness* sebesar 1%, maka *voice* (ekspresi ketidakpuasan) pelanggan menurun -0,485.

Pengaruh Variabel Assurance (Jaminan) Terhadap Voice (Ekspresi Ketidakpuasan)

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan santunan para pegawai penyelenggara pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Variabel *assurance* diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 1) Petugas mampu menanamkan rasa kepercayaan kepada pelanggan; 2) Petugas mampu menjawab pertanyaan pelanggan; 3) Pelanggan merasa aman dalam menerima pelayanan; 4) memiliki citra yang positif dimata masyarakat. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel *assurance* (X_4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y) *voice* (ekspresi ketidakpuasan) dan terdapat hubungan yang berlawanan arah yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (X_4) yang bertanda negatif yaitu sebesar -0,189. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan variabel *assurance* sebesar 1%, maka *voice* (ekspresi ketidakpuasan) pelanggan menurun -0,189.

Pengaruh Variabel Emphaty (Empathy) Terhadap Voice (Ekspresi Ketidakpuasan)

Emphaty yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian tulus dan yang sifatnya individual atau pribadi yang diberikan kepada paramasyarakat atau pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Variabel *emphaty* diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 1) Petugas mampu memahami kebutuhan secara spesifik masyarakat atau pelanggan; 2) Petugas dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian; 3) Petugas mudah untuk dihubungimasyarakat atau pelanggan; 4) Mengutamakan kepentingan masyarakat atau pelanggan. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel *emphaty* (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y) *voice* (ekspresi ketidakpuasan) dan terdapat hubungan yang berlawanan arah yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (X_5) yang bertanda negatif yaitu sebesar -0,2274. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan variabel *emphaty* sebesar 1%, maka *voice* (ekspresi ketidakpuasan) pelanggan menurun -0,274.

Variabel Yang Dominan Berpengaruh Terhadap Voice (Ekspresi Ketidakpuasan) Masyarakat di Sektor Administrasi Kependudukan

Dari kelima variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang mempengaruhi variabel *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat di sektor administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, variabel yang paling dominan dilihat berdasarkan uji t. Dari hasil uji t diketahui bahwa variabel *tangible* (X_1) dengan nilai t_{hitung} sebesar -3,552, variabel *reliability* (X_2) dengan nilai t_{hitung} sebesar -2,696, variabel *responsiveness* (X_3) dengan nilai t_{hitung} sebesar -5,118, variabel *assurance* (X_4) dengan nilai t_{hitung} sebesar -2,794, dan variabel *emphaty* (X_5) dengan nilai t_{hitung} sebesar -3,589. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel *voice* (ekspresi ketidakpuasan) adalah *responsiveness* (tanggapan).

Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel 1. Rekapulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a											
Model		Standardized		Beta	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		Coefficient					Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
		Unstandardized Coefficients	Std. Error								
1	(Constant)	26,760	1,904		14,058	,000					
	Tangible	-,298	,084	-,255	-3,552	,001	-,443	-,344	-,239	,879	1,138
	Realibility	-,226	,084	-,198	-2,696	,008	-,452	-,268	,182	,845	1,183
	Responsiveness	-,485	,095	-,358	-5,118	,000	-,454	-,467	,345	,927	1,079
	Assurance	-,189	,068	-,204	-2,794	,006	-,412	-,277	,188	,850	1,176
	Empathy	-,274	,076	-,267	-3,589	,001	-,465	-,347	,242	,821	1,218

a. Dependent Variable: Voice

Sumber: Data primer, 2016

Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b										
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics						
				R Square	F Change	Sig. F Change	Durbin-Watson			
1	,757 ^a	,573	1,18494	,573	25,249	,000	5	94		1,555

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Tangible, Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Voice

Sumber: Data primer, 2016

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:
 $Y = 26,760 + (-0,298)X_1 + (-0,226)X_2 + (-0,485)X_3 + (-0,189)X_4 + (-0,274)X_5 + 1,904.$

Dimana:

- 1) 26,760 merupakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai hubungan negatif dengan peningkatan *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) pelanggan. Nilai konstanta *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) pelanggan sebesar 26,760 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan diberikan akan berpengaruh terhadap *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) yang dirasakan oleh pelanggan.

- 2) $-0,298X_1$ merupakan besarnya koefisien variabel *tangible* yang berarti setiap peningkatan variabel *tangible* sebesar 1%, maka *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) pelanggan menurun $-0,298$ dengan asumsi variabel lainnya (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) konstan.
- 3) $-0,226X_2$ merupakan besarnya koefisien variabel *reliability* yang berarti setiap peningkatan variabel *reliability* sebesar 1%, maka *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) pelanggan menurun $-0,226$ dengan asumsi variabel lainnya (*tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) konstan.
- 4) $-0,485X_3$ merupakan besarnya koefisien variabel *responsiveness* yang berarti setiap peningkatan variabel *responsiveness* sebesar 1%, maka *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) pelanggan menurun $-0,485$ dengan asumsi variabel lainnya (*tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*) konstan.
- 5) $-0,189X_4$ merupakan besarnya koefisien variabel *assurance* yang berarti setiap peningkatan variabel *assurance* sebesar 1%, maka *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) pelanggan menurun $-0,189$ dengan asumsi variabel lainnya (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty*) konstan.
- 6) $-0,274X_5$ merupakan besarnya koefisien variabel *emphaty* yang berarti setiap peningkatan variabel *emphaty* sebesar 1%, maka *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) pelanggan akan menurun $-0,274$ dengan asumsi variabel lainnya (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) konstan.
- 7) Standar error sebesar 1,904 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 1,904.
- 8) Nilai R adalah 0.757 hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel bebas (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap variabel terikat yakni *voice* (ekspresi ketidakkepuasan), sebagaimana pada tabel analisis regresi dan model summary yang ditampilkan diatas.
- 9) Adapun nilai koefisien determinasi pada tabel hasil analisis regresi dan summary diperoleh nilai R square (R^2) sebesar 0.573 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) masyarakat disektor administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu adalah sebesar 57,3%, sedangkan sisanya (42,7%) dipengaruhi oleh variabel lain yang dalam penelitian ini tidak diteliti atau dikaji.

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh negatif terhadap variabel terikat yakni *voice* (ekspresi ketidakkepuasan) pelanggan. Dimana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh penurunan variabel terikat. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel *responsiveness* sebesar $-0,485$.

Hasil Uji F

Tabel 3. Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	177,256	5	35,451	25,249	,000 ^b
	Residual	131,984	94	1,404		
	Total	309,240	99			

a. Dependent Variable: Voice

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Tangible, Assurance, Reliability

Sumber: Data primer, 2016

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $25,249 > F_{tabel}$ 2,31 dengan nilai signifikasi (Sig) hasil penelitian sebesar $0,000 < 0,05$ maka berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat *voice* (ekspresi ketidakpuasan) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh negatif terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat di sektor administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu dapat diterima.

Hasil Uji t

Tabel 4.Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a										
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Partial	Tolerance	VIF
1 (Constant)	26,760	1,904			14,058	,000					
Tangible	-,298	,084	-,255		-3,552	,001	-,443	-,344	-,239	,879	1,138
Realibility	-,226	,084	-,198		-2,696	,008	-,452	-,268	-,182	,845	1,183
Responsiveness	-,485	,095	-,358		-5,118	,000	-,454	-,467	-,345	,927	1,079
Assurance	-,189	,068	-,204		-2,794	,006	-,412	-,277	-,188	,850	1,176
Empathy	-,274	,076	-,267		-3,589	,001	-,465	-,347	-,242	,821	1,218

a. Dependent Variable: Voice

Sumber: Data primer, 2016

Berdasarkan perhitungan Uji t pada tabel diatas, diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Uji t antara variabel *tangible* (X_1) dengan *voice* (ekspresi ketidakpuasan) (Y) menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan). Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan nilai t_{hitung} sebesar $-3,552 < t_{tabel}$ 1,989 atau Sig t $0,001 < 0,05$ level of significant (α), maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t bertanda negatif yang menunjukkan hubungan yang berlawanan arah yang berarti apabila *tangible* (bukti fisik) tinggi maka *voice* (ekspresi ketidakpuasan) rendah, begitu juga sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa benar *tangible* berpengaruh negatif terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan).

- 2) Uji t antara variabel *reliability* (X_2) dengan *voice* (ekspresi ketidakpuasan) (Y) menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan). Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan nilai t_{hitung} sebesar $-2,696 < t_{tabel} 1,989$ atau $Sig < 0,008 < 0,05$ level of significant (α), maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t bertanda negatif yang menunjukkan hubungan yang berlawanan arah yang berarti apabila *reliability* (kehandalan) tinggi maka *voice* (ekspresi ketidakpuasan) rendah, begitu juga sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa benar *reliability* berpengaruh negatif terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan).
- 3) Uji t antara variabel *responsiveness* (X_3) dengan *voice* (ekspresi ketidakpuasan) (Y) menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan). Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan nilai t_{hitung} sebesar $-5,118 < t_{tabel} 1,989$ atau $Sig < 0,000 < 0,05$ level of significant (α), maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t bertanda negatif yang menunjukkan hubungan yang berlawanan arah yang berarti apabila *responsiveness* (tanggapan) tinggi maka *voice* (ekspresi ketidakpuasan) rendah, begitu juga sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa benar *responsiveness* berpengaruh negatif terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan).
- 4) Uji t antara variabel *assurance* (X_4) dengan *voice* (ekspresi ketidakpuasan) (Y) menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan). Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan nilai t_{hitung} sebesar $-2,794 < t_{tabel} 1,989$ atau $Sig < 0,006 < 0,05$ level of significant (α), maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t bertanda negatif yang menunjukkan hubungan yang berlawanan arah yang berarti apabila *assurance* (jaminan) tinggi maka *voice* (ekspresi ketidakpuasan) rendah, begitu juga sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa benar *assurance* berpengaruh negatif terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan).
- 5) Uji t antara variabel *emphaty* (X_5) dengan *voice* (ekspresi ketidakpuasan) (Y) menunjukkan bahwa *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan). Dengan membandingkan nilai t_{hitung} sebesar $-3,589 < t_{tabel} 1,989$ atau $Sig < 0,001 < 0,05$ level of significant (α), maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t bertanda negatif yang menunjukkan hubungan yang berlawanan arah yang berarti apabila *emphaty* (empati) tinggi maka *voice* (ekspresi ketidakpuasan) rendah, begitu juga sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa benar *emphaty* berpengaruh negatif terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat di sektor administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu. Persamaan regresi yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh negatif terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat, artinya apabila variabel independen tinggi, maka variabel dependen rendah, dan sebaliknya apabila variabel independen rendah maka variabel dependen tinggi. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukan variabel *responsiveness* menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat, kemudian diikuti *tangible*, *emphaty*, *reliability*, sementara itu *assurance* menjadi faktor terendah yang mempengaruhi *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat.
2. Dari lima variabel yang mempengaruhi *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat di sektor administrasi kependudukan dan catatan sipil kota batu, variabel yang paling dominan adalah

responsiveness (tanggapan) berdasarkan uji t dengan nilai t_{hitung} -5,118 paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya.

SARAN

1. Bagi instansi penyelenggara pelayanan publik, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Batu berdasarkan hasil penelitian agar lebih meningkatkan *responsiveness* (tanggapan) terhadap masyarakat yang diantaranya kesiapan petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pelanggan; kemauan untuk membantu masyarakat atau pelanggan; cepat merespon masyarakat atau pelanggan yang datang; dan dalam memberi informasi harus jelas dan mudah dimengerti. Hal ini dikarenakan *responsiveness* (tanggapan) yang lebih dominan mempengaruhi *voice* (ekspresi ketidakpuasan) masyarakat.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang meneliti masalah yang sama diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel dan juga lebih menjelaskan faktor-faktor penyebab terjadinya *voice* (ekspresi ketidakpuasan) dalam pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran; Edisi Kedua Belas Jilid 2 dialih bahasakan oleh Benjamin Molan*. Jakarta: PT Indeks.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Strategi Pemasaran; Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.
- Winarsih, A.S. & Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zulian, Yamit. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.