

## Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan SIAK Terhadap Kepuasan Masyarakat

Elizah<sup>✉</sup>, Wahyono

DOI: 10.15294/eeaj.v8i2.31520

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

### Sejarah Artikel

Diterima: March 18, 2019  
Disetujui: April 30, 2019  
Dipublikasikan: June 31, 2019

### Keywords

*Work Discipline; Public Satisfaction; Employee Competence, Service Quality; and Utilization of SIAK*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Tegal yang telah berumur minimal 17 tahun dan telah mendapatkan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Tegal dengan jumlah sampel 115 orang yang dihitung dengan menggunakan rumus iterasi dengan teknik *insidental sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis data penelitian ini menggunakan *path analysis* dengan signifikansi sebesar 5%. Hasil perhitungan data diperoleh persamaan mediasi yang selanjutnya disingkat dengan  $M = 30,968 + 0,133X_1 + 0,121X_2 + 0,156X_3 + 0,837e1$  dan kepuasan masyarakat yang selanjutnya disingkat dengan  $Y = 1,130 + 0,520X_1 + 0,547X_2 + 0,075X_3 + 0,051M + 0,620e2$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Namun, Variabel pemanfaatan SIAK dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK memiliki pengaruh positif secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

### Abstract

*This study aimed to determine the direct and indirect effects of employee competence, work discipline, and utilization of SIAK to the public satisfaction through the service quality. Population in this research is all public of Tegal District which have age minimum 17 years old and have been gotten service at Disdukcapil of Tegal district with amount of sample are 115 peoples calculated by using iteration formula and incidental sampling technique. Methods of data collection by observation, interview, questionnaire, and documentation. Methods of data analysis of this study using path analysis with significance of 5%. The result of calculation data obtained by the equation of mediation that shortened  $M = 30,968 + 0,133X_1 + 0,121X_2 + 0,156X_3 + 0,837e1$  and public satisfaction shortened with  $Y = 1,130 + 0,520X_1 + 0,547X_2 + 0,075X_3 + 0,051M + 0,620e2$ . The results of this study showed that employee competence and work discipline quality have a direct effect to the public satisfaction. However, utilization of SIAK and service quality variables did not direct affect to the public satisfaction. While employee competence, work discipline, and utilization of SIAK have a indirect positive influence to the public satisfaction through service quality.*

### How to Cite

Elizah & Wahyono (2019). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan SIAK Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 847-865

© 2019 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat Korespondensi:  
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
Email: elizaheliz88@gmail.com

p-ISSN 2252-6544  
e-ISSN 2502-356X

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu perhatian dan penyelesaian secara komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Salah satu pelayanan yang berkaitan dengan manusia yaitu mengenai pelayanan publik. Menurut Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Kotler dan Susanto (2000:54) menyatakan bahwa perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga atau meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan harus memastikan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah diberikan. Sebuah organisasi dalam mencapai keberhasilan pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat perlu didukung oleh sumber daya manusia, dalam hal ini pegawai atau petugas pelayanan. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan, karena tanpa adanya sumber daya manusia maka suatu kegiatan tidak dapat berjalan dengan baik. Tentunya sumber daya manusia yang dapat memberikan pelayanan berkualitas pada masyarakat juga memiliki mutu atau kemampuan yang berkualitas yang dapat di lihat dari kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing pegawai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yonathan (2013) juga Meriana (2014) menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karyawan masih kurang berkompoten dalam bidang melayani konsumen dengan baik, serta karyawan belum sepenuhnya memiliki pengetahuan tentang *product knowledge* perusahaan. Sehingga pelanggan belum bisa merasa puas, karena pelayanan yang diberikan karyawan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sari dan Wahyono (2017) yang menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Ruky (2014:123) yang menyatakan bahwa kompetensi sebagai karakteristik-karakteristik mendasar (dan tersembunyi) dari seseorang yang mempunyai hubungan kausal (sebab akibat) dengan unjuk kerja unggul/istimewa atau efektif atas dasar kriteria yang ditetapkan terlebih dahulu dalam sebuah pekerjaan atau situasi tertentu. Melihat hasil penelitian terdahulu diatas, dapat diketahui bahwa masih terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian antara kompetensi pegawai dengan kepuasan.

Kegiatan pelayanan tidak hanya di dukung oleh pegawai atau faktor manusia saja. Akan tetapi, kedisiplinan juga merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh pegawai. Menurut Hasibuan (2013:194) kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, perusahaan sulit untuk mewujudkan tujuannya, karena kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Itang (2015) dalam penelitiannya yang berjudul *Work Discipline and Work Competence with Quality of Service In The Office of Religius Affairs* menyimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang lemah terhadap kualitas pelayanan, yang menyebabkan perubahan penilaian publik pada instansi terkait akan kepuasan yang diterima oleh masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan.

Sedangkan, Safitri dan Ade (2017) menyimpulkan bahwa disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diterimanya. Adanya perbedaan hasil penelitian ini, mendorong peneliti untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai disiplin kerja dalam penelitian ini.

Faktor lain yang diduga mempengaruhi kepuasan masyarakat selain kompetensi pegawai dan disiplin kerja adalah pemanfaatan teknologi informasi. Menurut Pratama (2014:22) menyatakan bahwa peranan utama sistem informasi di dalam sebuah organisasi adalah untuk meningkatkan, memperluas, dan memperkuat lingkungan manajemen data sesuai dengan keperluan organisasi yang bersangkutan. Pendapat tersebut di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aji dan Edi (2011) yang menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Informasi akan berjalan dengan maksimal apabila penerima informasi memahami informasi yang dihasilkan dari adanya teknologi serta pengguna akan merasa puas jika teknologi informasi yang ada memiliki kemampuan yang lebih baik dan mudah dalam penggunaannya. Oleh sebab itu, penggunaan teknologi informasi sangat diperlukan untuk kelancaran aktivitas yang dilakukan. Misalnya dengan adanya pelayanan yang dilakukan oleh personal atau pegawai terhadap pelanggannya.

Namun, penelitian diatas tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Edvardsson (2016) yang menyimpulkan bahwa penerapan teknologi komunikasi dalam *e-government* memiliki pengaruh yang lemah terhadap kualitas pelayanan, dikarenakan integrasi horizontal antara pemerintah dan penduduk belum tercapai dengan baik. Sehingga penduduk sebagai penerima pelayanan belum mampu memahami akan pentingnya teknologi komunikasi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian di atas konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kardoyo, et.al yang menyimpulkan bahwa lingkungan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang diterapkan

di kampus penuh dengan sejumlah tantangan yang menghambat integrasi dalam proses belajar mengajar, dimana pemanfaatan ICT dalam pembelajaran masih terbatas. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Pratama (2014:24) yang menyatakan bahwa sebuah sistem dapat berfungsi dengan baik apabila antara perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), basis data (*database*) serta komponen lain yang ada didalamnya saling terintegrasi. Adanya perbedaan hasil penelitian di atas dengan teori yang ada, memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai kekonsistenan hasil penelitian tentang pemanfaatan sistem informasi dalam penelitian ini. Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yang terdiri atas keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung ataupun keistimewaan atraktif yang memberikan kepuasan pelanggan. Serta kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Masyarakat akan mempersepsikan bahwa kualitas pelayanan yang baik yaitu apabila sesuai dengan harapan. Namun sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diterima masyarakat kurang sesuai atau tidak sesuai maka mereka akan mempersepsikan bahwa kualitas pelayanan tersebut buruk. Oleh karena itu, antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat merupakan dua hal yang saling berkaitan, yang mana kepuasan akan diterima masyarakat setelah mereka merasakan atau mendapatkan pelayanan. Variabel kualitas pelayanan dijadikan sebagai mediasi dalam penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengaruh variabel kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SI/IAK terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan persepsi penilai yang baik pula bagi masyarakat, karena masyarakat telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Seperti penjelasan yang telah dikemukakan oleh Sinambela (2014:7) yang menyatakan bahwa pelayanan prima di sektor publik dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Kabupaten Tegal merupakan salah satu Kabupaten di Propinsi Jawa Tengah dengan Ibukota Slawi yang merupakan daerah pesisir pantura dan menempati posisi strategis dengan jumlah penduduk yang cukup padat. Dengan keragaman masyarakat yang berbeda, serta banyaknya jumlah penduduk dari 18 Kecamatan di Kabupaten Tegal yang memiliki latar belakang pekerjaan yang berbeda, pencatatan status kependudukan dan kepemilikan dokumen kependudukan menjadi hal yang sangat penting. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal yang selanjutnya disebut Disdukcapil Kabupaten Tegal sebagai salah satu lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab dan berwenang dalam melaksanakan pelayanan urusan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Tegal. Mengingat tugas dan fungsi yang sangat penting dalam menertibkan administrasi kependudukan, maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu di dorong oleh pegawai yang berkompeten, memiliki disiplin yang tinggi serta memanfaatkan teknologi informasi yang dapat memberikan akses informasi dengan cepat, mudah,

dan tepat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pada kenyataannya, kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Tegal belum tercapai dengan maksimal. Hal ini sesuai dengan artikel yang diterbitkan oleh Tribun Jateng pada tanggal 22/9 tahun 2017, artikel tersebut menyatakan bahwa masih terdapat kurang lebih 11% atau 112.696 warga Kabupaten Tegal yang terancam tidak dapat memberikan hak suaranya dalam Pilkada tahun 2018 mendatang dikarenakan belum melakukan perekaman KTP-el atau belum memiliki SURAT KETERANGAN (SUKET). Padahal dokumen administrasi berupa KTP, KK, akta kelahiran, surat pindah dan lain sebagainya merupakan dokumen yang bernilai penting bahkan vital bagi kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Tegal perlu melakukan pemutakhiran dan pembenahan data kependudukan hal ini sesuai dengan amanat PKPU No 2 Tahun 2017 pasal 5 ayat 2 huruf D yang menyatakan bahwa “pemilih berdomisili di daerah pemilihan yang dibuktikan dengan KTP-el atau bisa dengan SUKET”. Minat siswa melanjut-

**Tabel 1.** Laporan Tanya Jawab Masyarakat Melalui Akun Media Sosial Disdukcapil Kab. Tegal

No	Tanggapan Masyarakat	Jumlah	%
1	Puas	2	2%
2	Kurang Puas	37	45%
3	Memohon Informasi	34	42%
4	Memberikan Informasi	9	11%
Total		82	100%

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 1. di atas menunjukkan bahwa laporan tanya jawab masyarakat melalui akun media sosial Disdukcapil Kabupaten Tegal yang berjumlah 82 orang pada periode tahun 2017 menunjukkan bahwa terdapat 45% masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil, 42% masyarakat memohon informasi terkait pelayanan, 11% memberi informasi baik yang berkaitan dengan syarat dan prosedur, serta 2% menyatakan puas terhadap pelayanan yang

diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Tegal. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Tegal belum diberikan secara maksimal. Sehingga masyarakat masih mempersepsikan kualitas pelayanan yang kurang baik, karena masyarakat belum memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang telah diterimanya.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat pada tanggal 5 Januari 2018, dan memperoleh hasil bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan

Tegal. Akan tetapi, masih ada beberapa masyarakat yang menyatakan ketidakpuasannya dikarenakan masyarakat masih menjumpai pegawai yang saling lempar tugas ketika melayani masyarakat, prosedur pelayanan yang berbelit sehingga membuat bingung masyarakat yang akan melakukan pelayanan, jam pelayanan yang ditetapkan cukup singkat, tata cara pelayanan yang seringkali berubah-ubah tanpa pemberitahuan dengan sesegara mungkin, dan keterbatasan sarana prasarana dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil khususnya dibagian pembuatan KTP.

Observasi awal yang dilakukan peneliti juga menemukan beberapa hal terkait kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Tegal. Temuan tersebut yaitu mengenai alur pelayanan yang seringkali berubah tanpa adanya informasi yang jelas, tepat, dan pasti, jumlah petugas pelayanan yang tidak sebanding dengan masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan yang seringkali membuat gaduh suasana saat proses pelayanan, keterbatasan alat yang digunakan untuk mencetak dokumen kependudukan berupa KTP, serta belum tersedia dengan memadai ruang tunggu dibagian pembuatan KTP dan pengurusan legalisir KK, sehingga masih sering dijumpai masyarakat yang duduk-duduk dengan sembarangan sambil menunggu giliran pelayanannya. Berdasarkan permasalahan di atas, baik yang berasal dari *research gap* maupun fenomena dan data-

data yang terkumpulkan, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan SIAK Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal”.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat Kabupaten Tegal. Sampel dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang telah berumur minimal 17 tahun dan sudah pernah mendapatkan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Tegal dengan jumlah sampel 115 orang, yang ditentukan dengan menggunakan rumus iterasi (Sumantri, 2011:86). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *non probability sampling* jenis *insidental sampling*. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yakni kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen, kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK sebagai variabel independen, dan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Uji coba dilakukan pada 30 responden. Adapun ringkasan hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.** Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Variabel	Keterangan	
		Validitas (Sig. < 0,05)	Reliabilitas (Cronbach Alpha > 0,70)
1	Kepuasan Masyarakat	Valid	0,929
2	Kompetensi Pegawai	Valid	0,948
3	Disiplin Kerja	Valid	0,898

Sumber: Data diolah, 2018

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji asumsi klasik mengenai normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas serta dengan menggunakan uji t, uji koefisien determinasi parsial, dan analisis jalur (*path analysis*). Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK terhadap kualitas pelayanan. Serta digunakan pula untuk mengetahui pengaruh antara kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat. Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel mediasi kualitas pelayanan.

sebesar 0,773 dan nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar 0,589 > 0,05. Hal ini berarti data residual berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua nilai tolerance > 0,10 sedangkan untuk nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10. Hal ini berarti semua variabel independen telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan nilai VIF, yang memiliki arti bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini. Selanjutnya berdasarkan uji glejser yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh nilai signifikansi lebih besar dari tingkat kepercayaan 0,05, berarti dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji normalitas dilakukan dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov (K-S)* dengan hasil

**Tabel 3.** Hasil Uji-t dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Dependen

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	30.968	2.657		11.655	.000
1 Kompetensi Pegawai	.133	.041	.348	3.224	.002
Disiplin Kerja	.121	.090	.148	1.352	.179
Pemanfaatan SIAK	.156	.113	.136	1.385	.169

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2018

**Tabel 4.** Hasil Uji-t dengan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Dependen

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.130	7.248		.156	.876
Kompetensi Pegawai	.520	.079	.554	6.586	.000
Disiplin Kerja	.547	.166	.271	3.302	.001
Pemanfaatan SIAK	.075	.208	.027	.359	.720
Kualitas Pelayanan	.051	.174	.021	.295	.768

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2018

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS 21.0 for windows* kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa t hitung sebesar 3,224 dengan nilai sig.  $0,002 < 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan diterima. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3 di atas nilai koefisien regresi kompetensi pegawai menunjukkan angka yang positif dan signifikan pada kualitas pelayanan, sehingga dapat diartikan bahwa kompetensi pegawai secara langsung dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS 21.0 for windows* disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa t hitung sebesar 1,352 dengan nilai sig.  $0,179 > 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3 di atas menyatakan bahwa nilai signifikansi ditolak, hal ini berarti bahwa pengaruh disiplin kerja secara langsung tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS 21.0 for windows* pemanfaatan SIAK terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa t hitung sebesar 1,382 dengan nilai sig.  $0,169 > 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis 3 (H3) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara pemanfaatan SIAK terhadap kualitas pelayanan ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3 di atas menyatakan bahwa nilai signifikansi ditolak, hal ini berarti bahwa pengaruh Pemanfaatan SIAK secara langsung tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS 21.0 for windows* disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa t hitung sebesar 3,302 dengan nilai sig.  $0,001 < 0,05$ . Hal

ini berarti hipotesis 5 (H5) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat diterima. Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4 di atas nilai koefisien regresi disiplin kerja menunjukkan angka yang positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat, sehingga dapat diartikan disiplin kerja pegawai secara langsung dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS 21.0 for windows* pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa t hitung sebesar 0,359 dengan nilai sig.  $0,720 > 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis 6 (H6) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4 di atas menyatakan bahwa nilai signifikansi ditolak, hal ini berarti bahwa pengaruh Pemanfaatan SIAK secara langsung tidak dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

Hasil uji statistik parsial *IBM SPSS 21.0 for windows* kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa t hitung sebesar 0,295 dengan nilai sig.  $0,768 > 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis 7 (H7) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4 di atas menyatakan bahwa nilai signifikansi ditolak, hal ini berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan secara langsung tidak dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) pada Tabel 5. kontribusi variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar  $(0,532)^2 \times 100\% = 28,3\%$ , apabila variabel disiplin kerja, pemanfaatan SIAK, dan kualitas pelayanan dianggap tetap. Kontribusi variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar  $(0,300)^2 \times$

**Tabel 5.** Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r2) dengan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Dependen

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Correlations			Collinearity Statistiks	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)					
Kompetensi Pegawai	.753	.532	.390	.495	2.020
Disiplin Kerja	.651	.300	.195	.520	1.922
Pemanfaatan SIAK	.474	.034	.021	.639	1.564
Kualitas Pelayanan	.437	.028	.017	.700	1.428

Dependent Variabel Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2018

100% = 9%, jika variabel kompetensi pegawai, pemanfaatan SIAK, dan kualitas pelayanan dianggap tetap. Kontribusi variabel pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar  $(0,034)^2 \times 100\% = 0,116\%$ , jika variabel kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan dianggap tetap. Kont-

tribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar  $(0,028)^2 \times 100\% = 0,078\%$ , jika variabel kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK dianggap tetap. Kompetensi pegawai memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Tegal.

**Tabel 6.** Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r2) dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Dependen

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Correlations			Collinearity Statistiks	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
Kompetensi Pegawai	.515	.293	.256	.541	1.847
1 Disiplin Kerja	.446	.127	.107	.529	1.891
Pemanfaatan SIAK	.400	.130	.110	.650	1.537

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial (r2) pada tabel 6 kontribusi kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar  $(0,293)^2 \times 100\% = 8,6\%$ , apabila variabel disiplin kerja dan pemanfaatan SIAK dianggap tetap. Kontribusi variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar  $(0,127)^2 \times 100\% = 1,6\%$ , apabila variabel kompetensi

pegawai dan pemanfaatan SIAK dianggap tetap. Selanjutnya kontribusi variabel pemanfaatan SIAK terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar  $(0,130)^2 \times 100\% = 1,7$ , apabila variabel kompetensi pegawai dan disiplin kerja dianggap tetap. Variabel kompetensi pegawai memberikan kontribusi paling besar terhadap kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Tegal.



**Tabel 7.** Output SPSS R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.547 <sup>a</sup>	.300	.281	2.840

a. Predictors: (Constant), Pemanfaatan SIAK, Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja

b. Dependents Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2018

**Tabel 8.** Regresi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan SIAK Terhadap Kualitas Pelayanan

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	30.968	2.657		11.655	.000
1 Kompetensi Pegawai (X1)	.133	.041	.348	3.224	.002
Disiplin Kerja (X2)	.121	.090	.148	1.352	.179
Pemanfaatan SIAK (X3)	.156	.113	.136	1.385	.169

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah 2018

Berdasarkan *output SPSS* pada Tabel 7. di atas besarnya *adjusted R2* adalah 0,281, hal ini berarti 28,1% kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen yang terdiri dari variabel kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK. Sedangkan sisanya 71,9% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model penelitian ini Dari ke tiga variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi. Variabel disiplin kerja dan pemanfaatan SIAK tidak signifikan. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk disiplin kerja dan pemanfaatan SIAK berturut-

turut sebesar 0,179>0,05 dan 0,169>0,05. Sedangkan variabel kompetensi pegawai sebesar 0,002<0,05 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dengan persamaan sebagai berikut:  $M = 30,968 + 0,133X1 + 0,121X2 + 0,156X3 + 0,837e1$ . Untuk mengetahui variance dari persamaan 1, digunakan rumus  $e = \sqrt{(1-R^2)} = \sqrt{(1-0,300)} = \sqrt{0,7} = 0,837$  yang menunjukkan bahwa nilai variance kualitas pelayanan yang tidak dapat dijelaskan oleh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK

**Tabel 9.** Output SPSS R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 <sup>a</sup>	.615	.601	5.194

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pemanfaatan SIAK, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai

b. Dependents Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2018

**Tabel 10.** Regresi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Pemanfaatan SIAK, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.130	7.248		.156	.876
Kompetensi Pegawai	.520	.079	.554	6.586	.000
1 Disiplin Kerja	.547	.166	.271	3.302	.001
Pemanfaatan SIAK	.075	.208	.027	.359	.720
Kualitas Pelayanan	.051	.174	.021	.295	.768

Sumber: Data diolah, 2018

Dari Tabel 9. di atas besarnya *Adjusted R2* adalah 0,601, hal ini menunjukkan bahwa 60,1% kepuasan masyarakat dijelaskan oleh variasi dari keempat variabel *independen* yaitu kompetensi pegawai, disiplin kerja, pemanfaatan SIAK, dan kualitas pelayanan. sedangkan sisanya 39,9% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model. Dari ke empat variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi yaitu variabel pemanfaatan SIAK dan kualitas pelayanan tidak signifikan. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk pemanfaatan SIAK dan kualitas pelayanan berturut-turut adalah sebesar 0,720 dan 0,768, keduanya menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,05. Sedangkan kompetensi pegawai sebesar  $0,000 < 0,05$  dan disiplin kerja sebesar  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan disiplin kerja dengan persamaan sebagai berikut:  $Y = 1,130 + 0,520X_1 + 0,547X_2 + 0,075X_3 + 0,051M + 0,620e_2$ . Untuk mengetahui variance dari persamaan 2, digunakan rumus  $e = \sqrt{(1 - R^2)}$   $= \sqrt{(1 - 0,615)} = \sqrt{0,385} = 0,620$  yang menunjukkan bahwa nilai tersebut merupakan variance kepuasan masyarakat yang tidak dapat dijelaskan oleh kompetensi pegawai, disiplin kerja, pemanfaatan SIAK, dan kualitas pelayanan. Berdasarkan perhitungan persamaan kedua regresi, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi dari penelitian ini adalah

$$: M = 30,968 + 0,133X_1 + 0,121X_2 + 0,156X_3 + 0,837e_1$$

$$Y = 1,130 + 0,520X_1 + 0,547X_2 + 0,075X_3 + 0,051M + 0,620e_2$$

Dapat diketahui dari *output IBM SPSS 21.0 for windows* pengaruh langsung variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,520. Pengaruh tidak langsung variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat diketahui dengan mengalikan koefisien jalur kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan yaitu  $0,133 \times 0,051 = 0,007$ . Total pengaruh koefisien jalur dengan menjumlahkan pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh tidak langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dimediasi kualitas pelayanan yaitu  $0,520 + 0,007 = 0,527$ . Sehingga hipotesis 8 (H8) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan diterima.

Dapat diketahui dari *output IBM SPSS 21.0 for windows* pengaruh langsung variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,547. Pengaruh tidak langsung variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat diketahui dengan mengalikan koefisien jalur disiplin kerja dengan kualitas pelayanan yaitu  $0,121 \times 0,051 = 0,006$ . Total pengaruh koefisien jalur

dengan menjumlahkan pengaruh langsung disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh tidak langsung disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yang dimediasi kualitas pelayanan yaitu  $0,547 + 0,006 = 0,553$ . 9 (H9) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan diterima.

Dapat diketahui dari *output IBM SPSS 21.0 for windows* pengaruh langsung variabel pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,075. Pengaruh tidak langsung variabel pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat diketahui dengan mengalikan koefisien jalur pemanfaatan SIAK dengan kualitas pelayanan yaitu  $0,156 \times 0,051 = 0,008$ . Total pengaruh koefisien jalur dengan menjumlahkan pengaruh langsung pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh tidak langsung pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan

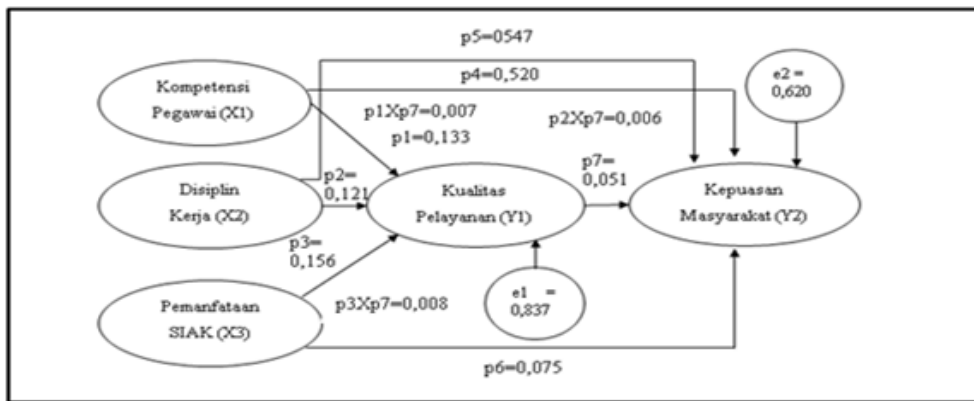
masyarakat yang dimediasi kualitas pelayanan yaitu  $0,075 + 0,008 = 0,083$ . 10 (H10) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan diterima.

Hasil perhitungan jalur pengaruh langsung dan jalur pengaruh tidak langsung antara variabel kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dapat dilihat pada Tabel 11. Sedangkan gambar full model analisis jalur dalam penelitian ini yang digunakan untuk mengetahui besarnya koefisien dari variabel kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut ini:

**Tabel 11.** Hasil Perhitungan Jalur Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total Pengaruh Variabel Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Pemanfaatan SIAK, dan Kualitas Pelayanan

Variabel	Pengaruh			
	Langsung/Tidak Langsung	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	Total Pengaruh
Kompetensi Pegawai	Langsung		0,520	0,520
	Tidak Langsung	0,133	0,051	0,007
	Total Pengaruh Tidak Langsung			0,527
Disiplin Kerja	Langsung		0,547	0,547
	Tidak Langsung	0,121	0,051	0,006
	Total Pengaruh Tidak Langsung			0,553
Pemanfaatan SIAK	Langsung		0,075	0,075
	Tidak Langsung	0,156	0,051	0,008
	Total Pengaruh Tidak Langsung			0,083

Sumber: Data diolah, 2018



**Gambar 1.** Full Model Path Analysis  
 Sumber: Data diolah, 2018

Perhitungan analisis data menggunakan *IBM SPSS 21.0 for windows* pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai t hitung 3,224 dengan nilai sig.  $0,002 < 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan diterima. Penerimaan H1 mengidentifikasi bahwa pengetahuan, keterampilan, motif, sifat dan konsep diri yang dimiliki pegawai Disdukcapil dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan, kompetensi pegawai yang buruk akan memperburuk kualitas pelayanan yang diberikan pula. Pekerjaan akan terselesaikan dengan baik apabila orang yang melaksanakannya memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya. Kompetensi tersebut, akan menghasilkan pekerjaan yang baik, sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Adapun kompetensi yang dimiliki pegawai antara lain adalah pengetahuan mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, keterampilan dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan yang menunjang proses pelayanan, keterampilan berkomunikasi, memiliki dorongan untuk memberikan pelayanan terbaik serta memiliki sifat dan konsep diri yang dicerminkan saat memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil analisis deskriptif presentase kompetensi pegawai yang diukur dengan menggunakan 5 indikator, dan

jawaban responden menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berada pada kategori tinggi yaitu sebesar 88,91. Indikator pengetahuan termasuk dalam kategori tertinggi yaitu sebesar 94,6 yang menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki pegawai terkait dengan syarat-syarat maupun prosedur dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sangat mendalam dan luas. Sedangkan, indikator dengan kategori terkecil yaitu sifat sebesar 85,47 yang menunjukkan bahwa sifat pegawai dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan teliti, ramah, sopan serta pegawai memiliki inisiatif untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Guntara dan Nanik (2017) yang menyimpulkan bahwa kompetensi pengelola perpustakaan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumaedi (2015) yang menyatakan bahwa dalam sektor jasa, manusia merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena menggunakan (mengonsumsi) suatu layanan tidak terlepas dari interaksi antar manusia. Hal ini memberi bukti empiris bahwa kompetensi pegawai yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil perhitungan menggunakan *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan bahwa ni-

lain t hitung 1,352 dengan nilai sig. 0,179 > 0,05. Hal ini berarti hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan ditolak. Penolakan H2 disebabkan belum maksimalnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, seperti yang terjadi dilapangan bahwa di dalam jadwal pelayanan dimulai pukul 7.15 WIB, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan pada pukul 7.30 WIB. Selain itu, informasi mengenai jadwal pelayanan seringkali berubah-ubah sehingga masyarakat mengalami kebingungan. Hal tersebut sesuai dengan analisis deskriptif presentase disiplin kerja yang diukur dengan tiga indikator yakni ketepatan waktu, tanggung jawab, dan ketaatan terhadap aturan yang menunjukkan pada kategori tinggi yaitu sebesar 87,78. Indikator ketaatan terhadap aturan dalam kategori tertinggi yakni 92, yang menunjukkan bahwa pegawai tunduk dan patuh terhadap aturan yang berlaku. Indikator dengan kategori terkecil yaitu tanggung jawab sebesar 83,9. Hal tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab perlu diperhatikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai sebagai pemberi layanan memiliki tanggung jawab atas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan masyarakat sebagai penerima mempunyai hak memiliki identitas diri berupa tanda identitas atau status kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di daerahnya.

Berdasarkan hasil di atas, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tegal. Hal ini sejalan dengan penelitian Itang (2015) yang menyimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai memiliki pengaruh yang lemah terhadap kualitas pelayanan. Disiplin yang tinggi akan memberikan perubahan penilaian publik, khususnya instansi pemerintah yang menginginkan adanya peningkatan disiplin kerja pada masing-masing pegawainya. Akan tetapi, hal ini tidak dapat berjalan dengan maksimal jika hanya diterapkan pada pegawai saja, karena disiplin yang

efektif harus diarahkan pada perilaku bukan kepada pegawai secara pribadi, karena alasan disiplin adalah untuk meningkatkan kinerja seorang pegawai. Jadi, jika pegawai Disdukcapil Kabupaten Tegal dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu, memberikan informasi yang jelas mengenai jadwal pelayanan dengan benar, bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan, serta mematuhi peraturan dengan baik, maka akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sehingga tercapainya tujuan yang tepat sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan bahwa nilai t hitung 1,385 dengan nilai sig. 0,169 > 0,05. Hal ini berarti hipotesis 3 (H3) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara pemanfaatan SIAK terhadap kualitas pelayanan ditolak. Penolakan H3 mengidentifikasi bahwa pemanfaatan SIAK tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penyebab dari ditolaknya H3 yaitu bahwa intensi penggunaan SIAK yang jarang digunakan dan bersifat mendadak penggunaannya. Hal tersebut sesuai dengan analisis deskriptif presentase pemanfaatan SIAK yang diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu kegunaan SIAK, kemudahan penggunaan SIAK, dan intensi menggunakan SIAK yang berada pada kategori tinggi yaitu sebesar 88,63. Indikator kegunaan SIAK termasuk dalam kategori tertinggi yaitu sebesar 91,2 yang menunjukkan bahwa adanya SIAK berguna dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Serta memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan dan mencegah terjadinya kegandaan data penduduk. Selain itu, SIAK mampu meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Indikator dengan kategori terkecil yaitu intensi menggunakan SIAK sebesar 83,8 yang menunjukkan bahwa SIAK hanya digunakan apabila orang yang bersangkutan melakukan perubahan status kependudukan atau bisa karena hilang dan rusak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Edvardsson (2016) yang menyimpulkan

bahwa penerapan teknologi komunikasi dalam *e-government* memiliki pengaruh yang lemah terhadap kualitas pelayanan. Rendahnya pengaruh penggunaan teknologi disebabkan oleh integrasi horizontal antara pemerintah dan masyarakat belum tercapai dengan maksimal. Pendapat ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Pratama (2014:24) yang menyatakan bahwa sebuah sistem dapat berfungsi dengan baik apabila antara perangkat keras, perangkat lunak, basis data, serta komponen lain yang ada di dalamnya saling terintegrasi. Pada kenyataannya, pemanfaatan SIAK yang diterapkan di Disdukcapil belum berjalan dengan maksimal, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga akan berdampak buruk. Belum terintegrasinya antara pegawai sebagai pengguna SIAK dan masyarakat sebagai penerima SIAK ini menjadikan adanya SIAK tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, karena masyarakat hanya akan melakukan perubahan data kependudukan apabila mereka benar-benar membutuhkan dokumen tersebut. Oleh karena itu, pemanfaatan SIAK berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan *IBM SPSS 21.0 for windows* pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung 6,586 dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis 4 (H4) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat diterima. Penerimaan H4 mengindikasikan bahwa semakin baik kompetensi pegawai maka akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat, begitu juga sebaliknya semakin buruk kompetensi pegawai maka akan menurunkan kepuasan masyarakat. Kompetensi merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai. Seorang pegawai tidak akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan maksimal jika tidak memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang kerjanya. Pegawai Disdukcapil hendaknya memiliki kompetensi yang mumpuni dalam bidang pelayanan, sehingga akan

memberikan kepuasan pada masyarakat yang menerima pelayanan. Hasil analisis deskriptif presentase menunjukkan bahwa pengetahuan sebagai indikator dalam kategori tertinggi, artinya pegawai Disdukcapil mengerti dan memahami prosedur pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini juga dapat dilihat dari *background* pendidikan pegawai yang rata-rata sudah ASN/PNS semua, hanya 14 orang saja yang masih tergolong Pegawai Tidak Tetap dari 116 pegawai Disdukcapil yang ada. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Bawole, Lengkon, dan Kyai (2015) yang menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi sebagai karakteristik-karakteristik mendasar seseorang yang mempunyai sebab akibat atas sebuah pekerjaan atau situasi tertentu. Maka, baik tidaknya kompetensi yang dimiliki pegawai akan berdampak pula pada kepuasan masyarakat yang telah menerima pelayanan secara langsung. Hal tersebut juga akan menentukan kualitas pelayanan dari instansi terkait, khususnya pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Tegal.

Hasil perhitungan menggunakan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung sebesar 3,302 dengan nilai sig.  $0,001 < 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis 5 (H5) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan masyarakat diterima. Penerimaan H5 mengindikasikan bahwa semakin baik tingkat kedisiplinan pegawai Disdukcapil maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis deskriptif presentase menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai Disdukcapil tergolong tinggi, artinya pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku, tepat waktu, dan juga bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan yang telah diterimanya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Purwanto dan Susanti (2013) yang me-

nyimpulkan bahwa kedisiplinan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nikmah dan Wahyono (2016) yang menyimpulkan bahwa disiplin pegawai kantor kecamatan Kesugihan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat akan meningkat, jika tingkat kedisiplinan yang dimiliki oleh pegawai juga tinggi. Karena salah satu kunci keberhasilan suatu lembaga organisasi dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan para pegawainya.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dengan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung sebesar 0,359 dengan sig.  $0,720 > 0,05$ . Hal ini berarti Hipotesis 6 ( $H_6$ ) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat ditolak. Penolakan  $H_6$  mengindikasikan bahwa meskipun kegunaan SIAK, kemudahan dalam penggunaan SIAK, serta intensi penggunaan SIAK telah diterapkan pada Disdukcapil Kabupaten Tegal, namun belum tentu mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini dikarenakan, masyarakat tidak bisa menggunakan SIAK secara langsung, karena SIAK hanya dapat diakses oleh pegawai yang memiliki *user* dan *password*. Sehingga, masyarakat hanya dapat merasakan manfaat adanya SIAK yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Tegal.

Hasil tersebut sesuai dengan analisis deskriptif presentase pemanfaatan SIAK yang diukur dengan kegunaan, kemudahan dalam penggunaan, dan intensi menggunakan SIAK yang berada dalam kategori tinggi. Akan tetapi, pada indikator intensi menggunakan SIAK termasuk dalam kategori terkecil, yang artinya pemanfaatan SIAK yang diterapkan belum dijalankan secara maksimal. Seperti yang terjadi di lapangan bahwa masyarakat akan melakukan perubahan data kependudukan setelah sadar bahwa dokumen kependudukan yang dimilikinya tidak dapat membuktikan status dirinya yang sekarang, sehingga mereka terkesan mendadak untuk melakukan peruba-

han data. Hal inilah yang menyebabkan intensi menggunakan SIAK yang jarang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan, yang menyebabkan pada persepsi kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan menurun dan kurang baik. Uraian tersebut, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Widhiastuti dan Arief (2017) yang menyimpulkan bahwa persepsi mahasiswa dalam kemudahan menggunakan SIKADU didorong oleh beberapa faktor, antara lain menu tampilan yang mudah digunakan untuk memperoleh informasi, serta sarana pendukung seperti server atau jaringan yang digunakan untuk mengakses SIKADU, hal itulah yang menyebabkan frekuensi penggunaan yang jarang dilakukan oleh mahasiswa untuk menggunakan sistem, bahkan mahasiswa cenderung menggunakan pada saat awal dan akhir semester saja. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rasyid (2017) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan pelanggan. Pemanfaatan teknologi akan berjalan dengan maksimal apabila penerima informasi memahami informasi yang akan dihasilkan dari teknologi tersebut, serta pengguna akan merasa puas jika teknologi informasi yang ada memiliki kemampuan yang lebih baik dan mudah dalam penggunaannya.

Hasil analisis data menggunakan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 0,295 dengan nilai sig.  $0,768 > 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis 7 ( $H_7$ ) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan masyarakat ditolak. Penolakan  $H_7$  mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan yang telah dilakukan dengan transparansi, akuntabel, kondisional, partisipatif, berdasarkan kesamaan hak dan keseimbangan hak serta kewajiban, belum tentu meningkatkan kepuasan masyarakat. Penyebab ditolaknya  $H_7$  yaitu belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai sehingga kepuasan yang dirasakan masyarakat belum terpenuhi.

Tingkat kualitas pelayanan akan dinilai baik apabila sesuai dengan keinginan masyarakat, karena setiap masyarakat tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas dan mampu memuaskan dirinya. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari cara pegawai memberikan pelayanan yang bersifat terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, pegawai mampu menangani masyarakat dengan karakter yang berbeda-beda, serta tidak membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Hal ini sesuai dengan analisis deskriptif presentase kualitas pelayanan yang diukur dengan menggunakan enam indikator yang berada pada kategori baik. Akan tetapi, pada indikator kondisional dan sarana prasarana yang dibutuhkan termasuk pada kategori terkecil. Sehingga, belum mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, karena antara pegawai dan masyarakat belum saling memahami apa yang dibutuhkan dan apa yang harus diberikan sesuai dengan kemampuan kedua belah pihak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Gunadi, dkk (2015) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mitra. Selanjutnya, Meesala dan Justin (2016) juga menyimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *SERVQUAL* memiliki pengaruh yang lemah terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hyderbrad India. Oleh sebab itu, Disdukcapil Kabupaten Tegal perlu menekankan kepentingan masyarakat/umum agar terciptanya pelayanan yang berkualitas sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai dengan baik.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terbukti mampu memediasi pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai pengaruh tidak langsung variabel kompetensi pegawai sebesar 0,527 dan pengaruh langsung 0,520. dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung. Hal ini berarti hipotesis 8 (H8) yang menyatakan terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara kompetensi

pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai mediasi diterima. Penerimaan H8 mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil perlu memberikan atau meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentunya didukung oleh para pegawai yang berkompeten. Karena tanpa kompetensi yang baik, pegawai kurang dapat memberikan pelayanan yang maksimal, yang berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Gunadi, dkk (2015) yang menyimpulkan bahwa kompetensi dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan mitra melalui kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai yang baik dan unggul akan memicu peningkatan kualitas pelayanan yang baik pula, sehingga hasil akhirnya akan meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat yang telah menerima pelayanan atau merasakan pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terbukti mampu memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai pengaruh tidak langsung variabel disiplin kerja sebesar 0,553 dan pengaruh langsung sebesar 0,547. Dapat diketahui bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dari nilai pengaruh langsung. Hal ini berarti, mengindikasikan bahwa hipotesis 9 (H9) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai mediasi diterima. Penerimaan H9 mengidentifikasi bahwa disiplin kerja yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga memberikan kepuasan pada masyarakat. karena hasil akhir dari persepsi pelayanan akan menunjukkan kepuasan masyarakat yang telah menerimanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Nikmah dan Wahyono (2016) menyimpulkan bahwa



disiplin pegawai secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja para pegawai Disdukcapil Kabupaten Tegal yang tinggi akan memicu peningkatan kualitas pelayanan, sehingga mampu berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai, karena maju mundurnya organisasi dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan yang dimiliki oleh para pegawainya. Akan tetapi, jika pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang rendah dalam melayani masyarakat, maka akan berakibat buruk pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang telah menerima pelayanan pada instansi terkait.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terbukti mampu memediasi pengaruh pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,083 sedangkan pengaruh langsung sebesar 0,075. Dapat diketahui bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dari nilai pengaruh langsung. Hal ini berarti hipotesis 10 (H10) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai mediasi diterima. Hal tersebut mengindikasikan bahwa untuk memberikan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perlu pemanfaatan SIAK, agar kualitas pelayanan semakin baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Muhsin dan Ismiyati (2012) yang menyimpulkan bahwa penggunaan sistem e-lena dalam pembelajaran statistika di Universitas Negeri Semarang banyak memberikan kepuasan pada mahasiswa, serta mampu meningkatkan kualitas pembelajaran yang diterapkan. Hasil tersebut juga konsisten dengan temuan Sari dan Wahyono (2017) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mampu menciptakan pengaruh tidak langsung antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Pemanfaatan SIAK

yang diterapkan memberikan dampak positif bagi Disdukcapil Kabupaten Tegal, seperti mempercepat proses pelayanan, mencegah terjadinya kegandaan data penduduk dan data menjadi lebih akurat. Hal ini mampu memberikan kepuasan bagi pengguna dan penerima informasi, karena keberadaan sistem tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari kemampuan yang dimiliki oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Tegal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa: Kompetensi pegawai berpengaruh positif secara langsung terhadap kualitas pelayanan. Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pemanfaatan SIAK tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi pegawai berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Disiplin kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Pemanfaatan SIAK tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Terdapat pengaruh positif secara tidak langsung antara pemanfaatan SIAK terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada: 1) Drs. Ade Rustiana, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberi kemudahan pengurusan administrasi; 2) Dr. Wayono, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penyusun dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini; 3) Dr. Muhsin, M.Si. selaku dosen penguji I yang telah

memberikan masukan dan saran; 4) Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D. selaku dosen penguji 2 yang telah memberi masukan, saran, maupun kritik; 5) Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd, M.Pd yang telah memberi masukan dalam penulisan manuskrip artikel penelitian ini; 6) Kepala Disdukcapil Kabupaten Tegal, Kepala Kesbangpol Slawi kabupaten Tegal, dan Kepala Bappeda Kabupaten Tegal yang telah berkenan memberikan izin penelitian; 7) Seluruh masyarakat Kabupaten Tegal yang telah mendapatkan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Tegal Tahun 2018; serta 8) Teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Farid Bintoro dan Edi. (2011). Pengaruh Sistem Manajemen Pelayanan dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Tangerang. *Jurnal*. 2(2)
- Bawole, dkk. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik* 4(32): 1-14
- Edvardsson, Maria Akesson Bo. (2016). Effects of E-Government on Service Design as Perceived by Employees. *International Journal Managing Service Quality* 18(5): 457-478
- Gunadi, dkk. (2015). Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 3(1): 1-12
- Guntara, Sefko Bintang dan Nanik Suryani. (2017). Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal* 6(3): 973-986
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Itang. (2015). Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebek Regency of Banten. *Journal of Management and Sustainability* 3(3): 132-140
- Kardoyo, et al. (2017). The Use of Information and Communication Technology in Economics Teaching and Learning. *International Journal of the Computer the Internet and Management* 25(1): 29-32
- Meriana dkk. (2014). Analisa Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya. *Jurnal Manajemen*. Surabaya: Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Meesala, Appalaya dan Justin Paul. (2016). Service Quality, Consumer Satisfaction, and Loyalty In Hospital: Thinking for the Future. *International Journal of Retailing and Consumer Services*. India: Institute of Management & Technology Baghlingampally.
- Muhsin dan Ismiyati. (2012). Pemanfaatan E-Learnig E-Lena Dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran Dasar Statistka Pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi. *Jurnal Dinamika Pendidikan Ekonomi* 7(2): 130-139
- Nikmah, Aniatun dan Wahyono. (2016). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai, dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelayanan E-KTP dan KK Kecamatan Kesugihan Kabupaten Cilacap). *Economic Education Analysis Journal* 4(1)
- Pratama, I Putu Agus Eka. (2014). *Sistem Informasi dan Implementasinya, Teori & Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source*. Bandung: Informatika.
- Priyanto, Mamduleh Adi. (2017). Jelang Pilkada Kab. Tegal 2018, KPU Mutakhirkan Data pemilih. *Tribun Jateng*. Slawi 22 September 2017.
- Purwanto, AB dan Susanti. (2013). Pengaruh Kedisiplinan dan Ketanggapan Terhadap Kepua-

- san Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Hotel di Kabupaten Semarang). *Jurnal Ekonomi* 8(2):23-41
- Rasyid, Harun Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica* 1(2)
- Ruky, Achmad S. (2014). *Menjadi Eksekutif Manajemen SDM Profesional*. Yogyakarta: Andi.
- Safitri, Diana Nur dan Ade Rustiana. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal* 6(1):120-130
- Sari, Faridha Kartika dan Wahyono. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja, Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*. ISSN 2252-6544.
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaedi, I Gede Mahatma Yuda Bakti Sik. (2015). Quality Paper P-TRANSQUAL; A Service Quality Model of Public Land Transport Services. *International Journal of Quality & Reliability Management* 32(6): 534-538
- Widhiastuti, Ratih dan Arief Yulianto. (2017). Analysis of Technology Acceptance Model in Understanding of Students Behaviour Intention in Use of Sikadu. *Jurnal Dinamika Pendidikan* 12(1)
- Yonathan, Ivana Christine. (2013). Pengaruh Kompetensi, Informasi, Karyawan, dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Zangrandi di Surabaya. *Jurnal Manajemen*. Surabaya: Universitas Kristen Petra Surabaya.