

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros

Ernawati Haeruddin^{1*}, Djainuddin

^{1,2}Universitas Islam Makassar

*Corresponding Author

¹ernae2663@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh, signifikansi, dan besaran pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros. Metode penelitian adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, penelitian pustaka, kuesioner, dokumentasi. Data yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan teknik analisis regresi linear sederhana, dengan sampel sebanyak 100 responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. Hasil penelitian menyimpulkan: (1) Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan nilai koefisien bernilai minus sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 59,106 - 0,344 = 58,762$ maka kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat (2) Menguji pengaruh signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan nilai t-hitung -2.914 lebih kecil dari pada nilai t-tabel 0,194 dan nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Dinas Kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang terlaksana dalam lingkup pemerintah daerah merupakan kegiatan yang sangat fundamental yang harus diberikan oleh negara guna menjamin kesejahteraan warganya. Meminjam istilah dari Departemen Dalam Negeri yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu rangkaian kegiatan untuk membantu orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan relasi antar pemerintah sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan (Purwanto dkk, 2017). Penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi titik strategis untuk menciptakan good governance. Pelayanan publik yang baik melibatkan kepentingan semua stakeholder, seperti pemerintah, swasta, dan civil society yang bertujuan untuk menciptakan legitimasi publik. Di Indonesia, masalah utama pelayanan publik ialah tentang peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri (Mahsyar, Abdul (2011).

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah secara terus



menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan kelayakan untuk merancang dan menentukan sendiri tipe pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2007:128), pelayanan publik adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk sekelompok orang yang memiliki kegiatan yang bermanfaat dalam suatu komunitas, serta memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik. Dengan adanya kebijakan ini, pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada masyarakat lokal untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan di tingkat daerah. Penyampaian layanan didalam penyelenggaraan publik harus terus dioptimalkan guna memenuhi kepentingan, hak dan kewajiban warga negara, oleh karenanya dibutuhkan lembaga yang mengawasi mekanisme pelayanan publik. Dalam Pasal 1 Undang-Undang No.37 Tahun 2008 ditegaskan bahwa pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh lembaga independen yang terbebas dari pengaruh eksekutif, yaitu Ombudsman Republik Indonesia, baik pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah maupun BUMN/BUMD.

Didalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI tidak hanya mengatasi laporan dari masyarakat terkait praktik maladministratif, melainkan juga memberikan pencegahan terhadap terjadinya praktik maladministrasi dengan mengamanatkan penyelenggara layanan publik untuk mematuhi standarisasi pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, diantaranya ialah (Ombudsman Republik Indonesia, 2017): Persyaratan, yang mana pada persyaratan harus memuat informasi yang jelas dan terpublikasi dihadapan pengguna layanan (masyarakat). Hal yang perlu diperhatikan saat menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Sistem mekanisme dan prosedur ini merupakan salah satu indikator yang sering ditanyakan oleh masyarakat yang menggunakan layanan.

Didalam menyusun sistem, mekanisme, dan prosedur, bagan yang disajikan harus jelas, tegas, dan pasti, sehingga dapat menggambarkan tata cara yang harus ditempuh untuk memperoleh layanan. Jangka Waktu Layanan, kepastian

waktu oleh penyelenggara layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui pengguna layanan agar pengguna layanan selalu dalam kondisi yang tenang menjalani step by step untuk memperoleh layanan. Biaya/Tarif, untuk mencegah potensi adanya pungutan liar (pungli), penyelenggara layanan wajib memberitahukan biaya/tarif yang harus dikeluarkan pengguna layanan. Dengan begitu, kejelasan terkait biaya akan tercipta dan potensi pungutan liar dapat dihindari. Produk Pelayanan, informasi mengenai produk layanan harus dipaparkan secara detail. Penyelenggara layanan wajib mempublikasi produk layanan mereka sehingga keberlangsungan pelaksanaan layanan berkualitas dapat tercipta. Sarana, Prasarana, atau Fasilitas, didalam sebuah unit pelayanan harus ditunjang dengan sarana dan prasarana, dengan tujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan. Sarana dan prasarana dapat berupa ruang tunggu dengan tempat duduk yang nyaman, toilet yang bersih, AC, dll. Evaluasi Kinerja Pelaksana, atau bisa disebut dengan feedback pengguna layanan. Hal ini bertujuan untuk mengukur kinerja penyelenggara layanan publik. Untuk mendapatkan masukan dapat dilakukan dengan menyediakan sarana penilaian untuk pengguna, misalnya berupa kotak aspirasi, kotak kepuasan pelanggan, atau sarana digital, bahkan website pengaduan. Ini dapat digunakan untuk penyelenggara layanan meningkatkan kualitas layanan mereka.

layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui pengguna layanan agar pengguna layanan selalu dalam kondisi yang tenang menjalani step by step untuk memperoleh layanan. Biaya/Tarif, untuk mencegah potensi adanya pungutan liar (pungli), penyelenggara layanan wajib memberitahukan biaya/tarif yang harus dikeluarkan pengguna layanan. Dengan begitu, kejelasan terkait biaya akan tercipta dan potensi pungutan liar dapat dihindari. Produk Pelayanan, informasi mengenai produk layanan harus dipaparkan secara detail. Penyelenggara layanan wajib mempublikasi produk layanan mereka sehingga keberlangsungan pelaksanaan layanan berkualitas dapat tercipta. Sarana, Prasarana, atau Fasilitas, didalam sebuah unit pelayanan harus ditunjang dengan sarana dan prasarana, dengan tujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan. Sarana

dan prasarana dapat berupa ruang tunggu dengan tempat duduk yang nyaman, toilet yang bersih, AC, dll. Evaluasi Kinerja Pelaksana, atau bisa disebut dengan *feedback* pengguna layanan. Hal ini bertujuan untuk mengukur kinerja penyelenggara layanan publik. Untuk mendapatkan masukan dapat dilakukan dengan menyediakan sarana penilaian untuk pengguna, misalnya berupa kotak aspirasi, kotak kepuasan pelanggan, atau sarana digital, bahkan website pengaduan. Ini dapat digunakan untuk penyelenggara layanan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Perbaikan kualitas pelayanan administrasi merupakan salah satu isu yang sangat krusial. Ini disebabkan oleh meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan berkualitas, sementara praktik penyelenggaraan layanan tidak menunjukkan perubahan yang signifikan. Masyarakat senantiasa mengharapkan pelayanan yang berkualitas, namun sering kali harapan tersebut tidak terpenuhi karena pelayanan publik yang ada masih rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Banyaknya data yang harus dikelola dan kebutuhan untuk menyampaikan informasi dengan cepat dalam administrasi kependudukan menjadikan teknologi informasi sebagai alat yang dianggap efektif dan andal untuk membantu pengelolaan data serta penyajian informasi yang cepat, mudah, dan akurat (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2006:140), kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sumber daya pemberi layanan, sistem layanan, strategi, dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari adanya prosedur dan mekanisme pelayanan yang jelas dan terkontrol sehingga secara otomatis akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik (Nahdiana et al., 2022).

Pelayanan publik dan administrasi kependudukan yang di tugaskan pada instansi pemerintahan daerah adalah perihal kemudahan dan kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini merupakan salah satu cara dalam memberikan layanan administrasi kependudukan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketentuan pemerintah yang efisien dan tanggap dalam melayani dan mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK),

Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Masyarakat akan merasa puas ketika menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia layanan. Jika mereka merasa puas dengan layanan yang diterima, kepercayaan masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut akan meningkat. Tjiptono (2008) berusaha mendefinisikan perbedaan antara jasa dan pelayanan. Ia berpendapat bahwa jasa adalah representasi dari produk yang tidak memiliki bentuk fisik (intangible). Produk ini dapat ditemukan di berbagai industri tertentu, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, dan lain-lain.

METODE

Penelitian ini yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Kasiram (2003) menjelaskan bahwa proses analisis dan kajian penelitian menggunakan data numerik sebagai alat untuk menganalisis, terutama mengenai hal-hal yang telah diteliti. Ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan dampak pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Maros. Jenis data yang diperlukan dalam penelitian yaitu data primer berupa hasil wawancara dengan beberapa orang informan dan hasil observasi secara langsung di obyek penelitian, sementara data sekunder diperoleh melalui dokumen dan referensi. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang responden.

Teknik pengumpulan data digunakan terdiri dari; observasi, wawancara, dokumentasi dan referensi. Teknik analisis data digunakan peralatan statistik yaitu analisis regresi sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil penelitian.

a. Uji Regresi Linier Sederhana.

Untuk menguji rumusan masalah penelitian yaitu adakah pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros maka digunakan Uji Regresi Linier Sederhana.

Tabel 1.
 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	59.106	5.325		11.100	.000
	Kualitas Pelayanan	-.344	.118	-.284	-2.914	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil uji regresi Linier Sederhana menunjukkan :

1. Angka konstanta sebesar 59.106 mengindikasikan bahwa jika tidak ada nilai kualitas pelayanan (X) maka nilai kepuasan masyarakat (Y) sebesar 59.106.
2. Koefisien regresi (X) sebesar -0.344 menyatakan bahwa setiap nilai penambahan 1% nilai, maka kepuasan masyarakat (Y) akan menurun sebesar -0.344.

Karena nilai koefisien bernilai minus (-), maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat (Y) sehingga hasil perhitungan adalah $Y = 59,106 - 0,344 = 58,762$. Sehingga dalam hal ini apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan secara maksimal maka kepuasan masyarakat akan tersalurkan.

2. Uji t. Parsial.

Uji t parsial digunakan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan Y. Secara mendasar, uji t menunjukkan sejauh mana satu variabel independen dapat menjelaskan variasi dari variabel dependen secara individual (Ghozali, 2012).

Tabel 2
 Hasil Uji T (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	59.106	5.325		11.100	.000
	Kualitas Pelayanan	-.344	.118	-.284	-2.914	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 2 hasil uji dapat disimpulkan bahwa nilai t – hitung yang di peroleh sebesar -2.914 dan nilai t tabel 0,194 (df=100) Hasil pengujian memperlihatkan bahwa nilai t – hitung lebih kecill dari pada nilai t – tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha ($0,050 > 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Uji koefisien determinasi (R Square) adalah uji yang dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Uji koefisien determinasi (R Square) bertujuan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada dalam rentang nol hingga satu. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai 0- 20 dikategori rendah, 20-50 dikategori sederhana, dan 50-100 dikategori sangat kuat.

Tabel 3
 Hasil Uji R Square

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.284 ^a	.081	.071	4.63527

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel 3 di atas Menjelaskan nilai korelasi R yang sebesar 0,284, serta persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang

dikenal sebagai koefisien determinasi, yang merupakan hasil kuadrat dari R. Dari output tersebut, diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,081, yang berarti pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 8,1% maka berada diantara 0-20 (rendah). Artinya kualitas pelayanan jasa mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat tetapi masih dalam kategori rendah. Adapun hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa masih dalam kategori rendah diantaranya ada beberapa indikator yang tidak di masukkan oleh peneliti, masyarakat yang kurang memperhatikan saat mengisi kuesioner, dan adanya variabel lain yang tidak di teliti, faktor lainnya adalah terkadang institusi pemerintah juga mengalami kendala dalam mengelola atau memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan atau kebutuhan masyarakat dan tidak responsif, maka kepuasan masyarakat akan menurun.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros” maka peneliti menyimpulkan:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Karena nilai koefisien bernilai minus (-), maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Maros dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 59,106 - 0,344X = 58,762$. Sehingga dalam hal ini apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan secara maksimal maka kepuasan masyarakat akan tersalurkan.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji signifikan dapat disimpulkan bahwa nilai t –

hitung yang di peroleh sebesar -2.914 dan nilai t tabel 0,194. Hasil pengujian memperlihatkan bahwa nilai t – hitung lebih kecil dari pada nilai t – tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha ($0,050 > 0,05$). Artinya H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga variabel (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y).

3. Besaran pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), nilai korelasi 28,4% dan sisanya sebesar 71,6 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

REFERENSI

- Kasiram. 2003. Metodologi Penelitian. Malang: UIN-Malang Pers.
- Nahdiana, Unde, A., Nasir, S., & Amar, Y. (2022). Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi Bpjs Kesehatan Melalui Media : Apakah Efektif ? *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2).
<https://journal.unpas.ac.id/index.php/linimasa/article/view/5192>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta Albrecht dan Zemke. Dwiyanto 2006: 145. Service Quality
- Sogiyono, 2019, Metode Penelitian Administrasi, Bandung, Alfabeta, 2012.
- Tjiptono. F. 2014. Pemasaranjasa: prinsip, penerapan, dan penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.