

**Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Kotamobagu**

DEVISTA M. A. NANASI

ARIE J. RORONG

SALMIN DENGO

melbbynanasi@gmail.com

Abstrak

Pelayanan terhadap publik adalah bagian tugas penting yang tentunya tidak dapat dibiarkan begitu saja terjadi dengan tidak teratur oleh pemerintah sebagai pemberi dan pengembang pelayanan yang harus diberikan menyesuaikan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat, dengan adanya pelayanan yang baik dapat memikat perhatian masyarakat selaku pengguna jasa atau pelanggan dari pelayanan publik dalam merespon pelayanan yang diterima. Pelayanan terhadap masyarakat yang baik dan maksimal diharapkan dapat memenuhi lebih dari sekedar keinginan dan harapan dari masyarakat. Memberikan layanan terhadap masyarakat merupakan sebuah usaha yang diupayakan seorang/kelompok /institusi dalam memberi kemudahan serta memberikan bantuan kepada masyarakat yang ada dalam suatu negara, saat hendak memenuhi usaha mencapai tujuan yang hendak dicapai, adalah yang dikemukakan oleh Thoha . Sedangkan Menurut Sumrawan kepuasan adalah tingkat perasaan sesudah melakukan perbandingan terhadap kinerja yang dialami dengan apa yang menjadi harapannya. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan teknik *random sampling* serta menggunakan skala ordinal, observasi, dan kepustakaan, dalam pengumpulan data. Pada hasilnya penelitian ini menunjukkan adanya hubungan tingkat sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Kotamobagu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

Service to the public is an important part of the task that certainly cannot be left unattended by the government as a provider and developer of services that must be provided in accordance with the needs and interests of the community, with the existence of good service can attract the attention of the public as service users or customers of public services in response to the services received. Good and maximum service to the community is expected to fulfill more than just the wishes and expectations of the community. Providing services to the community is an effort that is sought by people / groups / institutions in providing convenience and providing assistance to the community in a country, when hendak fulfills efforts to achieve the goals to be achieved, is what Thoha (Anggara, 2012: 568) stated. Meanwhile, according to Sumrawan (2008: 261) Satisfaction is the level of feeling after comparing the performance experienced with what he hopes for. In this study using quantitative methods and data collection techniques using questionnaires with random sampling techniques and using ordinal scales, observations, and literature, in data collection. The results of this study showed a relationship between the quality of service and community satisfaction at the population office and civil registration of Kotamobagu City.

Keywords: Quality of Service, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan terhadap publik adalah bagian tugas penting yang tentunya tidak dapat diartikan begitu saja terjadi dengan tidak teratur oleh pemerintah sebagai pemberi dan pengembang pelayanan yang harus diberikan menyesuaikan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat, dengan adanya pelayanan yang baik dapat memikat perhatian masyarakat selaku pengguna jasa atau pelanggan dari pelayanan public dalam merespon pelayanan yang diterima. Pelayanan terhadap masyarakat yang baik dan maksimal diharapkan dapat memenuhi lebih dari sekedar keinginan dan harapan dari masyarakat, oleh karena masyarakat menjadi peran penting dalam membandingkan dan menilai kualitas pelayanan dengan standar penilaian kepuasan yang dirasakan. Pemerintah mempunyai peran yang begitu penting dalam memberikan atau melaksanakan pelayanan publik yang maksimal kepada setiap kota juga penduduk sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Pengertian pelayanan adalah : Segala bentuk tindakan layanan yang diberikan oleh, instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan perusahaan negara. Dalam rangka pelaksanaan ketentuan hukum dan peraturan. Meskipun selama ini pelayanan publik sebenarnya adalah penyedia layanan yang meminta partisipasi, namun hal ini menimbulkan banyak ketidakpuasan/ keluhan masyarakat tentang betapa rumitnya pelayanan publik di negeri ini.

Dalam beberapa hasil penelitian terdahulu yang sudah ada berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat yang menjadi bandingan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sebagian atau bersamaan disebabkan oleh tindakan kepuasan masyarakat. Berkaitan terhadap pentingnya kualitas pelayanan dan juga bagaimana kepuasan masyarakat, maka Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kotamobagu sebagai instansi pemerintah

yang memberikan pelayanan publik berupaya untuk mensosialisasikan pentingnya peningkatan penyediaan pelayanan yang maksimal dan berkualitas, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterima. Seturut dengan Pasolong (2010:221222), semakin baik tata kelola dan kualitas pelayanan yang dilakukan, maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat (*high confidence*) dan menjadi lebih besar ketika masyarakat merasa puas pelayanan tersebut. Kualitas dari pelayanan terhadap publik merupakan aspek yang penting dalam menentukan kepuasan masyarakat yang mendapat pelayanan, atau dapat dikatakan kualitas dari pelayanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan prasarvei dan observasi yang dilakukan peneliti di lokasi, ditemukannya beberapa indikasi masalah di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kotamobagu, mulai dari sering terjadi adanya ketidaksesuaian waktu operasional kerja, dimana setelah jam istirahat pelayanan selesai masih sering terjadi keterlambatan oleh petugas pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu petugas kembali untuk melanjutkan pelayanan, ada laporan respon singkat dari beberapa orang yang telah menikmati pelayanan bahwa beberapa petugas kurang ramah dalam memberikan petunjuk dan arahan kepada masyarakat yang masih kurang mengerti atau kurang paham pada proses atau prosedur pelayanan, serta ketersediaan penunjang lainnya dalam proses pelayanan berlangsung, misalnya saja ketersediaan tempat tunggu atau juga tempat duduk yang sering penuh sehingga beberapa masyarakat menunggu pelayanan di area luar ruangan. Dari beberapa indikasi yang ada dapat dilihat bahwa masalah yang terjadi memiliki hubungan yang erat antara kualitas dari pelayanan yang diberikan dan kepuasan dari masyarakat setelah menikmati pelayanan, tentunya indikasi masalah yang terlihat ini memberikan ketidakpuasan kepada masyarakat yang menikmati pelayanan yang ada.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Pada penelitian yang pertama ini dilakukan oleh Annisa Amir, Joyce Jacinta Rares, Salmin Dengo (2019) mengenai Pengaruh. Reformasi. Birokrasi Terhadap. Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan .Dan Pencatatan Sipil Kota Manado, pada penelitian ini menunjukkan kondisi saat ini bahwa personel aparat sangat jauh dari apa yang harus ditampilkan oleh personel aparat yang menunjukkan profesionalisme rendah dalam bekerja memberi pelayanan, termasuk adanya KKN yang terjadi melibatkan aparat pemberi pelayanan, jumlah yang tidak sesuai, pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat berbelit-belit, kurang inovasi dan kreatifitas. Oleh sebab itu proses pelayanan publik yang baik adalah salah satu ukuran berhasilnya reformasi birokrasi. Pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif dan Teknik yang dipakai dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner, untuk pengumpulan data primer yang didistribusikan kepada seluruh karyawan berjumlah 36 orang sedangkan masyarakat berjumlah 36 sehingga total sampelnya adalah 74 orang. Hasilnya dapat menjelaskan bahwa ada efek reformasi birokrasi yang terjadi ,terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, namun perubahannya belum signifikan.

Penelitian yang kedua, dilakukan oleh Yoost Youke Kowimbin, Femmy M. G. Tulusan, Burhanuddin Kiyai (2017) tentang Pengaruh dari Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado, berlokasi di Kecamatan Kairagi Weru, Kecamatan Paal 2 Kota Manado, sedangkan tujuannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja Penyelenggara Negara dalam mengembangkan pelayanan masyarakat publik. Kesimpulan dari hasil yang ada menunjukan bahwa perlunya membina dan

memberi motivasi kepada aparat desa perkotaan dalam rangka meningkatkan kualitas aparat desa. Pelayanan publik dengan beberapa dimensi responsive dan empati belum mencapai optimal.

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh, Lucky Kawahe, FemmyM.G. Tulusan, Burhanuddin Kiyai(2016) tentang pengaruh dari kualitas pelayanan public terhadap kinerja organisasi di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten minahasa tenggara. Penelitian ini dilakukan untuk menentukan dan mengukur efek Kinerja Organisasi terhadap Pelayanan yang ada. Pendekatan deskriptif serta kuantitatif diterapkan pada pemecahan masalah. Sampel yang diambil oleh purposive sampling responden sebanyak 36 karyawan/tenaga jasa, kemudian menyebarkan Kuesioner (kuesioner) dan hasilnya dianalisis dengan menerapkan teknik regresi bersamaan dengan analisis korelasi product moment. Hasilnya yang ada memperlihatkan secara langsung, baik dari variabel kualitas pelayanan publik ataupun variabel pada kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara berada dalam kategori lumayan tinggi. Namun ada dua dimensi pada kualitas pelayanan publik yang tidak tercapai dengan baik, yaitu dimensi dimensi bukti langsung dan empati. Oleh karena disebabkan sangat lemahnya pengawasan oleh pimpinan. Maka disimpulkan hipotesis dari penelitian ini telah teruji secara empiris serta untuk membenarkan teori yang mendasari terori. Disarankan agar pemerintah daerah merampingkan pengawasan yang melekat, serta program pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat

Hasil dari bagaimana pelayanan yang diterima seseorang, atau kualitas dari pelayanan itu sendiri memiliki hubungan yang tidak dapat dipisahkan dari bagaimana tingkat kepuasan yang diterima dan dirasakan seseorang, searah

dengan itu Kotler (2009: 98) menyatakan adanya hubungan yang erat pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan dari instansi sebagai jasa penyedia layanan, saat kualitas yang diberikan lebih tinggi maka akan memberikan kepuasan yang lebih tinggi.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman 1990 (Hardiansyah, 2011: 46) merumuskan 5 bentuk dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur bagaimana berkualitasnya pelayanan publik, berikut ini:

1. *Tangible* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian)
5. *Empathy* (empati)

Prinsip-prinsip Kepuasan Masyarakat dapat diuraikan sebagaimana dikemukakan oleh Sedarmayanti (2013:269), sebagai berikut yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas
4. Kedisiplinan petugas
5. Tanggung jawab petugas
6. Kemampuan petugas.
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapat pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

METODE PENELITIAN

Dalam upaya mengolah data secara maksimal untuk memperoleh hasil yang optimal, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif pada penelitian ini oleh karena dalam menguji hipotesis mengenai hubungan dari kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sehingga

dibutuhkannya metode ini untuk mengukur dan melihat seberapa besar hubungan yang terjadi dari variable yang ada tersebut.

Sugiyono (2015:13) penelitian kuantitatif adalah merupakan: “Metode penelitian yang yang memiliki landasan filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti populasi atau sampel tertentu, menggunakan instrumen penelitian dalam proses pengumpulan data, analisis data yang ada bersifat kuantitatif ataupun statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. Sugiyono (2015:11) pendekatan dalam bentuk yang deskriptif adalah: “Penelitian yang dilakukan dalam mencari tahu nilai variabel secara mandiri, baik itu satu variable ataupun lebih dengan tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lainnya.”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil yang didapatkan melalui data 50 responden tidak didapati adanya data yang hilang yang artinya seluruh data yang di olah dalam aplikasi perhitungan *SPSS(ver26)* digunakan seluruhnya dan tidak ada yang dibuang, selanjutnya hasil dari olah data spss menunjukan pada hasil crosstabulation Responden yang adalah masyarakat dengan kepesertaan dalam Pelayanan Penerbitan Berkas yang memberikan kontribusi dalam pelayanan penerbitan berkas, yang merasa sangat puas sebanyak 4 orang, dan yang merasa cukup puas ada sebanyak 8 orang serta orang yang merasa kurang puas ada 5 orang dengan total 17 (34%). Berikutnya, responden masyarakat dalam Pelayanan Penggantian Berkas yang merasa Sangat puas 8 orang dan Yang merasa cukup Puas 3 serta yang merasa kurang puas ada 6 Orang dengan nilai total 17 (34%). Sedangkan responden atau masyarakat dalam pelayanan Perbaikan Data yang merasa Sangat Puas ada 5 orang, yang merasa Cukup Puas Ada 5 orang, dan yang merasa Kurang Puas juga 6 Orang dengan nilai total 16 orang (32%).

Berdasarkan Hasil olah data menggunakan analisis Chi Square pada SPSS

di peroleh nilai Chi Square hitung (χ^2) sebesar 3,910 dengan Degrees of freedom (derajat kebebasan) 4, atau dalam penelitian ini di sebutkan sebagai derajat hubungan.

Selanjutnya terlihat bahwa hasil olah data menunjukkan bahwa nilai Chi kuadrat tabel kritik Sebesar 0,280. Berdasarkan ketentuan uji hipotesis Chi-Square dimana bila nilai Chi-Square hitung \geq nilai Chi-kuadrat tabel kritik, hipotesisnya di terima. Dan dengan Nilai yang di dapati dari hasil olah data statistik SPSS dapat di ambil kesimpulan bahwa “Kualitas Pelayanan Berhubungan dengan Kepuasan Masyarakat”. Jika sudah di ketahui ada tidaknya hubungan antara variable X (Kualitas Pelayanan) dengan Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) maka selanjutnya adalah menghitung seberapa besar hubungan yang tercipta antara kedua variabel. Dengan melakukan analisis Koefisien Kontingensi.

Setelah dihitung menggunakan rumus penghitungan dalam mencari hasil koefisien kontingensi didapati hasil KK yaitu 0.269310765 dibulatkan menjadi 0.269. Berdasar pada table ketentuan yang ada, dapat diinterpretasikan hasil hubungan yang ada dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang ada pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kotamobagu berada pada tingkat korelasi rendah yaitu pada selang 0,200–0,400.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pada keseluruhnya dilihat dalam observasi maupun data responden menunjukkan adanya hasil kuarang puas dari pelayanan yang ada paa beberapa kesempatan, kondisi yang kadangkala membuat pelayanan terkendala, mulai dari prosedur pelayanan yang belum lama ini sering berubah-ubah mengikuti aturan dan UU yang baru dari pemerintah pusat, sehingga alur tahapan pelayanan, maupun aturan serta persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat sebelum menerima layanan yang diinginkan

belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat.

2. Berdasar pada tanggapan dari masyarakat secara keseluruhan dari hasil hitung *Chi-Square* seta koefisien kontingensi yang menunjukkan kepuasan dari masyarakat seturut dengan adanya hubungan tingkat sedang (0.4311) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat serta didukung oleh keseluruhan data lainnya.
3. Sesuai dengan beberapa indeks kepuasan masyarakat yang sudah di tuangkan sekaligus dalam point-point angket yang di gabungkan dengan variabel penelitian mendapatkan respon yang cenderung kurang puas pada pelayanan yang ada, yang dimana seharusnya pelayanan yang ada dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku serta harus disiplin dalam menjalankanya, seturut dengan itu pada indikator mengenai informasi serta efisiensi ketepatan waktu hanya menunjukan 34% responden yang merasa adanya kesesuaian dan sisanya yaitu 66% menyatakan rasa cukup hingga kurang puas, hal ini menunjukkan bahwa masih terjadinya hal yang kurang sesuai mengenai informasi serta ketepatan waktu dalam pelayanan yang dalam pandangan peneliti ini terjadi dikarenakan faktor situasi dan kondisi yang kadang harus menunggu persetujuan ataupun arahan dari kepala bagian ataupun kepala dinas yang juga kadang melakukan dinas diluar kantor. Ini juga sudah di kuatkan lewat bukti perhitungan data menggunakan rumus chi kuadrat yang menghasilkan hasil mutlak.

Saran

1. Sangat di harapkan dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kiranya bisa terus memaksimalkan Pelayanan yang ada lebih baik lagi

memperhatikan kendala-kendala yang ada dan hendaknya segera menemukan alternative apabila kendala tersebut belum menemukan solusi tetap.

2. Kejelasan mengenai jenis pelayanan, persyaratan, alur informasi lainnya kiranya dapat dijaga juga dikembangkan ataupun disosialisasikan, dapat berupa brosur, spanduk, ataupun memanfaatkan media sosial dalam memposting segala informasi secara ringkas serta mudah dipahami, secara berkala setiap hari.
3. Berdasarkan indeks point dari informasi serta ketepatan waktu dalam pelayanan, kiranya dapat diatasi dengan adanya kebijakan untuk mempermudah serta mempersingkat alur yang tidak dibutuhkan, ataupun juga adanya penjelasan langsung kepada masyarakat jika dirasa pelayanan akan memakan waktu diluar yang telah ditentukan, serta jika memungkinkan adanya pemberian sanksi yang bisa dengan menampilkan foto dan nama petugas yang lalai di ruang tunggu agar dapat terlihat oleh masyarakat guna menjalankan kedisiplinan pegawai agar melakukan segala tugas sesuai standar yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. M. (2010). Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Amir. A , Rares. J.J, Dengo. S. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik Vol. 5. No 75.
- Hardiansyah. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Pers
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Kawahe. L, Tulusan. F. M. G, Kiyai. B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara). Jurnal Administrasi Publik Vol. 1. No 75.
- Kotler. P. (2009). Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jakarta: Pt. Prehallindo.
- Kowimbin. Y. Y, Tulusan. F. M.G, Kiyai. B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Suatu Studi Di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal DuaKota Manado. Jurnal Administrasi Publik Vol. 3. No 46.
- Pasolong. H. (2010). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung : Refika Aditama.
- Sianambela. L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sumrawan. U. (2008). Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Tjiptono. Fandy. (2004). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun2003 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun2004.