

**PENGARUH KINERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA**

**JACKLIN LUMI
MARTHA OGOTAN
DEYSI TAMPONGANGOY**

The problem in this study is the service performance towards community satisfaction, service performance builds standards in all services to be provided more and determined by the community. Community satisfaction is the main factor that must be considered. The method used in this study is a quantitative research method using a simple linear regression equation, correlation analysis. The purpose of this study is to Based on the limitation of the problem, then the formulation of the problem in this study is: Is there any effect of performance on community satisfaction on the Minahasa District Population and Civil Registration Service?, the method used in this research is quantitative research methods. By using a simple linear regression formula, correlation analysis is a correlation coefficient and t test statistics to test the significance of the correlation coefficient. Where to get the author's data using a questionnaire circulated to all respondents to be sampled.

In this study there were 60 people divided into 30 respondents X variables and 30 variable respondents Y at the Minahasa District Civil Registration Office. With the formulation of the problem: (1) The extent of the influence of performance in the Population and Civil Registration Service on the satisfaction of the Minahasa District community, (2) The degree of relationship and determination power between the performance in the Population and Civil Registration Service with the satisfaction of the Minahasa District community.

Based on the results of the analysis obtained $\hat{Y} = 20.27 + 0.6727 X$. These results indicate that the variable X is Service Performance with Y variable that is Community Satisfaction, besides that also after being analyzed using the correlation coefficient formula, there is a strong relationship between service performance and community satisfaction in the Office of the Population and Civil Registration Office of Minahasa Regency with a value of 0,5152. From the results of research at the Office

Keyword: Service Performance Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah mengamanatkan bahwasatu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Dalam menjalankan suatu roda pemerintahan, pemerintah seharusnya memberikan pelayanan yang efektif, sehingga menimbulkan respon yang baik dari

masyarakat tentang pelayanan yang mereka terima. Akan tetapi kinerja pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas kinerja yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kinerja pelayanan.

Searah dengan kebijakan reformasi, pemerintah terus melakukan perubahan dan perbaikan sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Pada Tahun 2009 keluarlah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 2, pasal 3, dan

pasal 4 Undang-Undang tersebut disebutkan : Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan undang-undang pelayanan publik ini ialah : terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan : kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Salah satu aspek pelayanan publik yang terus diperbaiki dan ditingkatkan selama ini adalah pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan, antara lain dengan membentuk suatu Sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional. Upaya tersebut diwujudkan dengan penetapan Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan yakni Nomor 23 Tahun 2006. Pada Tahun 2013 pemerintah kembali melakukan perbaikan sistem administrasi kependudukan dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU.No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi

Kependudukan. Undang-Undang tersebut antara lain menyebutkan : (1) Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain; (2) Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; (3) Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan; (4) Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana; (5) Instansi pelaksana administrasi kependudukan adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.

Di Kabupaten Minahasa instansi pelaksana pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Dari studi pendahuluan (prasurvei) yang dilakukan diperoleh gambaran awal bahwa kinerja dinas ini dalam pelayanan publik masih belum maksimal, baik dalam hal pelayanan dokumen kependudukan (Kartu Keluarga dan KTP), pelayanan surat keterangan (surat keterangan pindah atau datang; surat keterangan kelahiran, kematian, dan surat keterangan lainnya), maupun dalam pelayanan akta pencatatan sipil (akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, dan akta lainnya). Kinerja

yang belum maksimal ini ditunjukkan antara lain dengan hasil kerja yang tidak maksimal, pelaksanaan pelayanan kurang responsif dan kurang transparan, dan penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu.

Kinerja pelayanan yang belum maksimal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Akan tetapi sejauh mana kebenaran asumsi tersebut tentu masih perlu diuji berdasarkan data empirik melalui penelitian ilmiah. Atas alasan atau pertimbangan tersebut ditetapkan judul penelitian “Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.

Konsep Kinerja

Kinerja menurut August W. Smith dalam Suwatno dan Priansa, (2013) merupakan *performance* atau unjuk kerja. Kinerja dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja. *“Performance is output derives from processes, human otherwise,”* kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Maier dalam Suwatno dan Priansa, (2013) menyatakan penilaian kinerja atau prestasi kerja sebagai suatu kesuksesan yang dihasilkan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Bernandin & Russell Gomes dalam Masengi (2008) memberikan batasan mengenai performansi sebagai : *“the record of outcomes produced on aspecified job function orscivity during a specfied time periode”* (catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan satu periode waktu tertentu).

Kinerja menurut Pasolong (2010) dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang

dicapai suatu organisasi. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi, dan merupakan pembanding atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik organisasi maupun para karyawan (abdulah 2014)

Dari pengertian atau definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep kinerja (*performance*) mempunyai pengertian atau makna yang luas yaitu tidak hanya berarti hasil atau prestasi, akan tetapi juga berarti pelaksanaan dari kerja/pekerjaan tersebut. Kinerja dapat dilihat pada tingkat individu (kinerja individu), tingkat kelompok (kinerja kelompok), dan tingkat organisasi (kinerja organisasi).

Menurut Kumorotomo dalam Dwiyanto, dkk (2002) mengemukakan empat indikator pengukuran terhadap kinerja organisasi publik, yaitu:

- a. Efisiensi; menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi mendapatkan keuntungan, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.
- b. Efektivitas; menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi, dan tujuan organisasi;
- c. Keadilan; menyangkut distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
- d. Daya Tanggap; menyangkut daya tanggap terhadap kebutuhan vital masyarakat, dan dapat dipertanggung jawabkan secara transparan.

Dwiyanto,dkk (2002) mengemukakan bahwa pengukuran kinerja birokrasi pelayanan publik harus mengkaitkannya dengan misi dan tujuan organisasi, dalam hal ini indikator kinerja harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang harus dijalankan oleh organisasi publik tersebut. Dengan pendekatan ini maka menurut Dwiyanto (2002) akan ada lima aspek indikator kinerja birokrasi pelayanan publik yang komprehensif, yaitu :

- a. Produktivitas; dengan mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan.
- b. Kualitas layanan; dengan mengukur kualitas pemberian pelayanan.
- c. Responsivitas; dengan mengukur kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas; menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
- e. Akuntabilitas; dengan mengukur seberapa besar kebijakan dan kegiatan-kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.

Dari beberapa pendapat di atas jelaslah bahwa banyak indikator atau kriteria yang dapat digunakan untuk pengukuran atau penilaian kinerja organisasi atau birokrasi pelayanan publik, antara lain adalah : produktivitas (efisiensi dan efektivitas pelayanan), daya tanggap atau responsivitas,

transparansi, tanggung jawab, dan akuntabilitas pelayanan.

menurut moeheriono terdapat enam ukuran indikator kinerja namun masing-masing organisasi dapat saja mengembangkan sesuai dengan misi organisasi tersebut

- a. efektif, mengukur derajat kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
- b. efisien, mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
- c. kualitas, mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen
- d. ketetapan waktu, mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
- e. produktivitas, mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi.
- f. keselamatan, mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawan ditinjau dari aspek kesehatan.

Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia kinerja didalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan prinsip sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur , yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur kinerja;
2. Persyaratan kinerja, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis kerjanya;
3. Kejelasan petugas, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas , yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian ;
6. Kemampuan petugas, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu dapat diselesaikan dalam waktu

- yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya , yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya , yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan;
15. pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan. pengambilan keputusan dan pengelolaan dalam memberikan pelayanan

menurut supranto (1997) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan dirahapkan .

menurut lupiyodi (2006:155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- b. organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c. memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
- d. mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya.

faktor –faktor penentu kepuasan masyarakat

menurut lupiyodi (2006:) dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas apa bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. kualitas pelayanan. publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung

mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- d. harga. produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai tinggi.
- e. biaya. publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersiapkan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat yang bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas. senang atau bahagia.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan moenir (2001: 76) tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima. baik berupa barang dan jasa akan menciptakan kepuasan dari mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendakinya atau dibutuhkan oleh publik dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai yang disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan masyarakat publik umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memerlukan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari pencapaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas upayah, tersebut dari kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayanan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu

sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh PNS dan karyawan honorer pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Minahasa yang seluruhnya sebanyak 30 orang.

PEMBAHASAN

Berdasarkan instrument yang disebarkan kepada responden, dimana variabel X berjumlah 30 responden didapat dari penjumlahan nilai yang dijawab oleh setiap responden pada angket yang berisi pertanyaan mengenai kinerja pelayanan. Begitu juga variabel Y yang berjumlah 30 responden, di dapat dari penjumlahan nilai yang dijawab oleh setiap responden pada angket yang berisi pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat pada tabel 4.1 (lihat lampiran).

Seperti yang diketahui bahwa variabel X dan Y di dapat dari hasil penjumlahan setiap nilai yang telah dijawab oleh responden pada angket yang berisi masing – masing pertanyaan dari setiap variabel yaitu variabel X (Kinerja Pelayanan) dan Y (Kepuasan Masyarakat). Maka nilai dari X^2 didapat dari pengkuadratan tiap nilai pada Variabel X (Kinerja Pelayanan), nilai Y^2 didapat juga dari pengkuadratan tiap nilai pada Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dan nilai XY didapat dari perkalian tiap nilai yang ada pada variabel X dan Y dari masing-masing responden.

Berdasarkan nilai yang ada di dalam tabel 4.2 (lihat lampiran), maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\sum X = 1684$$

$$\sum Y = 1741$$

$$\sum X^2 = 95288$$

$$\sum Y^2 = 101703$$

$$\sum XY = 98239$$

Dari data perhitungan yang diperoleh diatas, maka akan di masukkan ke dalam rumus analisis statistic yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

Regresi Linear Sederhana.

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pola hubungan fungsional/pengaruh dari variabel kinerja (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Hubungan fungsional/pengaruh tersebut ditunjukkan dengan persamaan regresi linier sedernaha $Y = a + bX$

Dimana :

- Nilai koefisien konstanta variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) tidak berubah atau tetap. Nilai koefisien a didapat dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y_1)(\sum X_1^2) - (\sum X_1)(\sum X_1 Y_1)}{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

- Nilai koefisien arah regresi variabel terikat (Y) yang diakibatkan/dsebabkan oleh perubahan pada variabel bebas (X); dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{n(\sum X_1 Y_1) - (\sum Y_1)(\sum X_1)}{(n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)}$$

Dengan memasukkan hasil-hasil tabulasi data kedalam rumus di atas maka dihasilkan perhitungan sebagai berikut :

$$a = \frac{(1741)(95288) - (1684)(98239)}{30(95288) - (1684)^2}$$

$$= \frac{(165896408) - (165434476)}{2858640 - 2835856}$$

$$= \frac{461932}{22784}$$

$$= 20,27$$

$$b = \frac{30(98239) - (1684)(1741)}{30(95288) - (1684)^2}$$

$$= \frac{(2947170) - (293844)}{285640 - 2835856}$$

$$= \frac{15326}{22784}$$

$$= 0,6727$$

Dari perhitungan di atas didapat nilai koefisien konstanta $a = 20,27$ dan nilai koefisien arah regresi $b = 0,6727$. Demikian diperoleh hasil dari persamaan regresi yaitu $\hat{Y} = 20,27 + 0,6727 X$. dari persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa terdapat hubungan fungsional/pengaruh yang positif antara kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa; artinya semakin tinggi nilai X (kinerja pelayanan) akan semakin tinggi nilai yang diperoleh variabel Y (kepuasan masyarakat).

Korelasi Sederhana (Product Moment)

Analisa korelasi product moment digunakan untuk mengetahui korelasi dan daya penentu variabel kinerja (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Berdasarkan data tabel pada tabel 4.2, maka diperoleh nilai sebagai berikut:

$$\sum X = 1684$$

$$\sum Y = 1741$$

$$\sum X^2 = 95288$$

$$\sum Y^2 = 101703$$

$$\sum XY = 98239$$

$$r_{xy} = \frac{n\sum Y - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum xX)\}\{n\sum Y - (\sum yY)\}}}$$

Dengan dimasukkan nilai-nilai yang telah dihitung diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

$$r = \frac{30(98239) - (1684)(1741)}{\sqrt{30(95288) - (1684)^2(30)(101703) - (1741)^2}}$$

$$r = \frac{2947170 - 2931844}{\sqrt{(2858640) - (2835856)(3051090) - (3031081)}}$$

$$r = \frac{15326}{\sqrt{(22784)(20009)}}$$

$$r = \frac{15326}{\sqrt{455885056}}$$

$$r = \frac{15326}{21351,46496}$$

$$r = 0,7178$$

$$r^2 = (0,7178)$$

$$= 0,5152$$

Dari perhitungan diatas, diperoleh nilai koefisien korelasi $r = 0,7178$ dan koefisien determinasi $r^2 = 0,5152$. Berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi nilai r, maka terdapat hubungan “cukup kuat” antara kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 6.

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Untuk menguji tingkat signifikansi koefisien korelasi digunakan statistik uji-t dengan rumus :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,7177\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0,7177)^2}}$$

$$t = \frac{0,7177\sqrt{28}}{\sqrt{1-0,5150}}$$

$$t = \frac{(0,7177) (5,2915)}{\sqrt{0,485}}$$

$$t = \frac{3,7977}{0,6964}$$

$$t = 5,453$$

Dengan kaidah pengujian :

- 1) Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka signifikan.
- 2) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka tidak signifikan.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh $t = 5,453$ dan untuk t dari tabel distribusi t pada taraf signifikansi $\alpha = 0,10$ dan $dk = n - 2 = 30 - 2 = 28$ diperoleh sebesar $t_{0,90(30)} = 1,313$. Ternyata t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t = 5,453 > t_{tabel} = 1,313$). Artinya hubungan antara kinerja pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa adalah signifikan.

Pembahasan

Berdasarkan kajian kerangka teoritis maka dirumuskan hipotesis yang diuji dalam penelitian ini yaitu “Kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa”

Hasil analisis data dengan analisis statistik regresi sederhana dan korelasi sederhana (korelasi product moment atau r -pearsons) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kinerja terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Hal itu berarti hipotesis penelitian dapat diterima/teruji dengan sangat meyakinkan berdasarkan data empirik. Untuk menjelaskan pengertian dan makna dari hasil pengujian hipotesis tersebut maka perlu dilakukan pembahasan hasil penelitian seperti diuraikan berikut ini.

Berdasarkan analisis regresi linier didapat persamaan regresi linier tentang hubungan fungsional variabel “Kinerja” (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, yaitu : $\hat{Y} = 20,27 + 0,6727 X$.

Pada persamaan regresi tersebut jelas bahwa koefisien arah regresi (b) yang menunjukkan arah pengaruh variabel kinerja terhadap kepuasan masyarakat adalah bertanda positif yaitu sebesar $b = 0,6727$. Oleh karena nilai koefisien arah regresi (b) bertanda positif maka hal itu menunjukkan bahwa hubungan hubungan fungsional/pengaruh variabel kinerja terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa adalah positif; dengan kata lain bahwa kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan analisis regresi tersebut bahwa besaran pengaruh variabel kinerja (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah

sebesar 0,6727 skala per unit, atau 1 : 0,6727. Ini mempunyai pengertian bahwa perubahan/peningkatan pada kinerja (X) sebesar 1 skala akan menyebabkan perubahan/peningkatan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,6727 skala; dengan kata lain dapat dikatakan bahwa peningkatan kinerja sebesar 100 skala akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,6727 skala.

Hasil analisis regresi sederhana tersebut juga didukung oleh hasil analisis korelasi sederhana (*product moment correlation*) yang menunjukkan adanya korelasi dan daya determinasi/pengaruh dari variabel kinerja (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Sebagaimana ditunjukkan oleh hasil perhitungan analisis statistik di atas bahwa nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,7178 dan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,5152 atau 51,52%. Nilai koefisien korelasi (r) menunjukkan derajat korelasi antara variabel kinerja (X) dengan kepuasan masyarakat (Y); sedangkan nilai koefisien determinasi (r^2) menunjukkan besaran daya penentu/pengaruh variabel kinerja (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Nilai korelasi korelasi $r = 0,7178$ tersebut berada pada kategori kuat yaitu berada pada nilai 0,60-0,799 (kategori kuat); ini mempunyai makna bahwa derajat korelasi variabel kinerja (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa adalah berada pada kategori kuat atau tinggi/erat.

Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,5152 mempunyai makna bahwa perkembangan/peningkatan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa adalah sebesar 0,5152 atau 51,52% ditentukan oleh variabel kinerja pelayanan, sedangkan

sisanya sebesar 48,48% ditentukan oleh variabel lain diluar jangkauan penelitian ini.

Nilai koefisien korelasi ($r = 0,7178$) dan koefisien determinasi ($r^2 = 0,5152$) tersebut setelah dilakukan uji signifikan dengan rumus uji-t (lihat lampiran analisis data) ternyata sangat signifikan karena nilai t-hitung = 5,453 adalah lebih besar dari nilai t-kritik pada taraf signifikan 0,01 yaitu $t_{0,99} = 1,313$. Ini artinya bahwa variabel kinerja pelayanan berkorelasi dan mempunyai daya determinasi/pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.

Hasil analisis regresi sederhana dan analisis korelasi *product moment* beserta pengujian signifikansinya dengan uji F dan uji-t tersebut secara bersama-sama menunjukkan kinerja pelayanan mempunyai hubungan fungsional dan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa .

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan/diuji dalam penelitian ini dapat diterima atau dibuktikan kebenarannya secara sangat meyakinkan pada taraf signifikan 0,01 atau taraf kepercayaan/keyakinan 99%. Dengan diterima atau teruji kebenaran hipotesis tersebut hal itu sekaligus dapat membuktikan pendapat teoritis yang mengatakan bahwa kinerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan birokrasi pelayanan publik dimana makin baik kinerja birokrasi pelayanan publik maka semakin baik/tinggi pula kepuasan masyarakat (Dwiyanto, dkk, 2002).

Oleh karena adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel kinerja terhadap kepuasan masyarakat, maka dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dapat ditingkatkan

menjadi lebih baik lagi di masa depan apabila kinerja dinas tersebut dapat ditingkatkan; dengan kata lain apabila kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dapat ditingkatkan dari kondisi yang ada sekarang ini maka kepuasan masyarakat di masa depan akan lebih baik/tinggi.

Untuk meramalkan atau memprediksi peningkatan kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa di masa depan sebagai dampak dari peningkatan kinerja dinas tersebut, maka dapat dilakukan uji ketepatan prediksi menggunakan metode interpolasi yaitu memasukkan nilai/harga tertentu dari variabel kinerja dalam persamaan regresi hasil analisis data. Jadi, apabila nilai variabel kinerja Dinas yang ada seperti sekarang dapat ditingkatkan sebesar nilai score maksimum variabel tersebut hasil pengamatan, yakni = 68 (lihat lampiran tabulasi data atau raw score) , maka peningkatan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa di masa depan dapat dihitung seperti berikut ini :

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= 20,27 + 0,6727 (68) \\ &= 20,27 + 45,7436 \\ &= 66,01\end{aligned}$$

Hasil perhitungan ketepatan prediksi di atas menunjukkan bahwa apabila kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dapat ditingkatkan sebesar nilai score maksimum hasil pengamatan variabel tersebut (yakni 68) dari kondisi yang ada sekarang, maka diharapkan akan terjadi peningkatan di masa depan kepuasan masyarakat sebesar 66,01 skala.

Hasil perhitungan prediksi tersebut dapat mengisyaratkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh nyata atau signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Keseluruhan

hasil analisis statistik di atas dapat membenarkan teori yang dibangun sebagai landasan teoritis dari penelitian ini.

Hasil penelitian sebagaimana telah dibahas di atas nampaknya mendukung hasil-hasil penelitian terdahulu, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Yulianus Sarira (2013) tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar; menunjukkan bahwa dari dimensi Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan yang diberikan dinilai sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi ini masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Menurut penelitian tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi adalah faktor sumber daya manusianya dan sarana dan prasarana. Dalam rangka pemenuhan kepuasan pelayanan masyarakat maka penelitian ini merekomendasikan hendaknya pelayanan tetap dimaksimalkan walaupun terkendala oleh beberapa fasilitas penunjang serta sarana dan prasarana. Peningkatan mutu pelayanan melalui sumber daya manusia (SDM) yang mapan dan berkualitas harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan dengan upaya menjalin kerja sama dengan lembaga atau LSM lainnya yang bisa memberikan pelatihan berupa pelayanan prima. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar perlu memikirkan untuk memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi agar menjadi motivasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rani Reflika Pasang (2012) tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Toraja Proses pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja sudah memuaskan masyarakat, yang dilihat dengan cara

membandingkanktingkat harapan dan persepsi masyarakat atas layanan yang diterima, dilihat dari lima dimensi pelayanan: tangibles, assurance, reliability, responsiveness, dan empathy. Untuk menganalisis kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Kepuasan masyarakat itu sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diterima. Pelayanan yang berkualitas akan memuaskan masyarakat, demikian pun sebaliknya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2011) tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok); menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikansi 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah diuraikan dan dibahas di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja punya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. Ini artinya bahwa semakin tinggi/baik kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa, semakin tinggi/baik pula kepuasan masyarakat.

2. Kinerja punya korelasi dan daya determinasi/penentu yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. Ini artinya bahwa perubahan (peningkatan atau penurunan) kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa secara signifikan tergantung atau ditentukan oleh kinerja yang dicapai oleh Dinas tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Para aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa hendaknya terus berupaya meningkatkan kinerja pelayanan dengan terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan kerja melalui pendidikan dan pelatihan.
2. Para aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa hendaknya menempatkan kepuasan masyarakat sebagai orientasi pelayanan dengan berupaya mewujudkan pelayanan prima (cepat, tepat, akurat, dan berkualitas).

DAFTAR PUSTAKA

Dessler Gary, 2001. *Human Resource Management, (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Terjemahan Benyamin Molan, Jakarta, Prenhallindo.

Dwiyanto Agus, dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

Endah Rayi. 2008. "Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". Skripsi, Universitas Diponegoro.

Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi cetakan keenam. Jakarta, PT Bumi Aksara.

Hasan Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Irawan, Handy. 2006. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Keban, Y.T, 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, Yogyakarta, Gava Media

Masengi E. 2008. *Manajemen Pelayanan Publik*, Malang, Wineka Media.

Pasolong Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta.

Sudarmanto, 2008, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D*. Bandung, Alfabeta.

Suwatno, Priansa Donni Juni. 2013. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung, Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta, ANDI Offset.

Sumber internet :

<http://www.Lukman, Sampara, 2000.> *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA – LAN press.

Rani R P (2012) Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

Sania, Y (2013), Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Di Kota Makassar.

Fahmi, R, Siti R, Siswidiyanto (2011), Pengaruh Analisis Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di kota Depok).

Sumber Dokumen :

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik