

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara**

**Bianti Bogum, Supranoto, Abul Haris Suryo Negoro**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember

JL. Kalimantan 37, Kampus Tegal boto, Jember 68121

E-mail: [bogumbiant@gmail.com](mailto:bogumbiant@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dispendukcapil Kabupaten Tolikara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang terlibat dalam pengurusan adminduk di Dispendukcapil Kabupaten Tolikara, baik laki-laki maupun perempuan yang berusia 17 sampai 50 tahun. Jumlah sampel penelitian ini adalah 50 responden yang dipilih dengan teknik Quota sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Pengujian instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji korelasi rank spearman. Hasil penelitian berdasarkan uji korelasi rank spearman yang dianalisis menggunakan SPSS diperoleh nilai signifikansi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan sebesar  $0,000 > 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga ada hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan dokumen administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Tolikara berpengaruh kepuasan masyarakat yang mengurus dokumen tersebut. Sementara nilai korelasi sebesar 0,667 setelah dikonsultasikan dengan tingkat hubungan korelasi berada pada angka 0,600, 0,799 dengan kategori kuat.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Kepuasan Masyarakat

### ***Abstract***

*This research aims to explain the influence of service quality on community satisfaction at the District Population and Civil Registration Department, Tolikara. This research uses associative research methods with a quantitative approach. The population of this research is people who are involved in managing the population administration of the Tolikara Regency Population and Civil Registration Department, both men and women aged 17 to 50 years. The sample size*

*for this research was 50 respondents selected using the Quota sampling technique. The data collection technique used is a questionnaire. Testing of this research instrument uses validity and reliability tests. The data analysis technique used is the Spearman rank correlation test. The research results based on the Spearman rank correlation test which were analyzed using SPSS obtained a significance value between service quality and satisfaction of  $0.000 > 0.05$ , meaning that  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted, so there is a relationship or influence on the quality of population administration document services at the Tolikara Regency Population and Civil Registry Department which influences satisfaction. the person who handles the document. Meanwhile, the correlation value was 0.667 after consultation with the level of correlation being at 0.600,0.799 in the strong category.*

**Keywords:** Service quality, community satisfaction

## **1. PENDAHULUAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara. Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Sinambela, 2010). Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang, pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduknya atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat, dan terukur. Semua hal tersebut adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada beberapa kebutuhan dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Prasuraman (1990) sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2010) menyebutkan beberapa dimensi pokok diantaranya bukti

langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan telah menjadi perhatian utama karena mempunyai citra buruk kepada kepuasan masyarakat.

Terkait dengan pentingnya kualitas pelayanan publik dan juga kepuasan masyarakat, sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara juga berupaya untuk meningkatkan pentingnya pemberian pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan. Menurut Pasolong (2010:221), semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (High trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan terpuaskan atas pelayanan tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Provinsi Papua, telah memberikan kewenangan pada daerah kabupaten/kota untuk mengurus sendiri daerahnya. Berdasarkan kewenangan tersebut Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara adalah salah satu instansi yang berwenang dan bertanggung jawab melaksanakan tugas pelayanan publik dalam urusan administrasi kependudukan di Kabupaten Tolikara.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencacatan sipil, penegolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan database kependudukan baik bagi proses pelayanan masyarakat (publik) maupun bagi program-program pembangunan.

Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Tolikara menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksanaan pembuatan e-KTP dan adminduk lainnya. Tentunya pembuatan e-KTP berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kabupaten Tolikara. Pembuatan e-KTP tidak dipungut biaya dan terbuka bagi penduduk. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan pembuatan e-KTP, kartu keluarga (KK), akte kelahiran dan adminduk lainnya di Kabupaten Tolikara masih mengalami kendala.

Berdasarkan hasil observasi melalui media online atau telpon seluler. Permasalahan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga terjadi di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tolikara, Hal ini dapat diketahui oleh peneliti berdasarkan laporan salah satu masyarakat yang menerima pelayanan di kantor tersebut, berdasarkan laporan tersebut ketidakpuasan masyarakat diakibatkan karena kurangnya pelayanan yang diberikan dari segi

sarana dan prasarana seperti kursi tidak mencukupi, koneksi internet sering gangguan, listrik sering padam, pegawai yang bekerja dalam menjalani tugas sebagai pelayan publik berbicara atau melontarkan kalimat yang tidak sesuai dan lain sebagainya yang dinilai tidak sesuai SOP (Standar operasional prosedur) serta kapasitas ruangan yang ada di Kantor tersebut masih terbatas.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Subarsono (dalam Dwiyanto, 2008:141), pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte kematian, dan lain sebagainya. Pendapat lain dikemukakan oleh Kurniawan dalam Pasolong 2010:128), bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tatacara yang telah ditetapkan.

### **b. Kualitas Pelayanan**

Menurut Lukman Sampara (1999), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan pelayanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu, menurut Goestch dan Davis dalam Hardiansyah (2010), Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

### **c. Kepuasan Masyarakat**

Menurut Pasolong (2010), kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuas akan pelayanan tersebut. Sedangkan menurut Selnes dalam (Endah 2008), menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan

secara keseluruhan, kesesuaian pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi atau organisasi tersebut.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara, Jalan Igari Karubaga-Tolikara. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang terlibat dalam pengurusan adminduk pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Tolikara. Adapun Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara dengan karakteristik baik laki - laki maupun perempuan yang berusia 17 sampai 50 tahun dengan mengurus keperluan di Kantor tersebut sebanyak 50 responden.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini terdapat dua variabel. Variabel pertama adalah variabel bebas yaitu kualitas layanan. Sebagaimana telah disebutkan bahwa Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan masing-masing dimensi indikator-indikator adalah sebagai berikut.

#### 1. Bukti Fisik (*tangible*)

- a. Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat.
- b. Kelengkapan alat komputerisasi.
- c. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

#### 2. Keadalan (*reliability*)

- a. Kejelasan standar pelayanan
- b. Kecepatan memberikan pelayanan yang dibutuhkan penerima layanan/ masyarakat.

#### 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

- a. Respon pegawai terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Ketepatan waktu petugas memberikan pelayanan.
- c. Respon pegawai terhadap tiap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

- a. Kejelasan jaminan hukum legalitas pelayanan
- b. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan

#### 5. Empati (*empaty*)

- a. Pemahaman pegawai terhadap kebutuhan masyarakat
- b. Sikap tidak non diskriminatif pegawai terhadap pelanggan.
- c. Kepedulian pegawai terhadap keluhan pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan.

Variabel kedua dalam penelitian ini yaitu variabel terikat. Variabel terikat adalah kepuasan masyarakat menurut Tjiptono (2016), indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi adalah sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan laur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
6. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan metode Korelasi rank spearman, dengan dua variabel. Peneliti menggunakan pengukuran Service Quality (SERQUAL). Nilai Service Quality diperoleh dengan mencari selisih antara nilai persepsi dengan nilai ekspektasi pelanggan. Nilai Service Quality tersebut menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pelanggan. Pengukuran dalam penelitian ini penemeneeliti menggunakan skala likert, dimana responden tinggal memilih sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju atas pertanyaan mengenai kualitas pelayanan dan juga kepuasan masyara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara, diukur dari seperangkat item pertanyaan dari lima dimensi kualitas dan kepuasan yang ada untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

## **4. Hasil dan pembahasan**

### **a. Deskripsi Responden**

Karakteristik atau gambaran umum dari responden meliputi usia.Usia merupakan tingkat kedewasaan seorang pengaruhnya kematangan berpikir. Adapun data yang diperoleh dari 50 responden berdasarkan umur.

Tabel 4 1 Karakteristik usia responden Kabupaten Tolikara

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20-30 tahun	25	50.0
2	31-41 tahun	20	40.0
3	42-52 tahun	5	10.0
Jumlah		50	100,0

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan data dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur 20-30 tahun sebanyak 25 orang (50%). Usia mencerminkan kematangan berpikir seseorang.

## b. Hasil Analisis Data

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai aktivitas atau upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan pada suatu instansi. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 2 Penilaian terhadap Kualitas pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	10.0
2	Baik	20	40.0
3	Kurang baik	25	50.0
Jumlah		50	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan data dari Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang terdapat di Dikendukcapil Kabupaten Tolikara adalah kurang baik (50%). Hal ini memberikan pemahaman bahwa apa yang diterima oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan masih jauh harapannya.

### 2. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan pelayanan yang telah diterima dengan yang diharapkan. Penilaian Kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

Tabel 4 3 Penilaian terhadap Kepuasan

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	22	44.0
2	Tidak puas	28	56.0
Jumlah		50	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan data dari Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden tidak puas pada Dispendukcapil Kabupaten Tolikara sebesar (56%). Hal ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Tolikara.

### c. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4 4 Hasil Uji Rank Spearman

			Kualitas pelayanan	Kepuasan
Spearman's rho	Kualitas pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	0.667**
		Sig. (2-tailed)	.	0.000
		N	50	50
	Kepuasan	Correlation Coefficient	0.667**	1.000
Sig. (2-tailed)			0.000	.
		N	50	50

Sumber data: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan uji korelasi rank spearman pada table 4.10 yang dianalisis dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai signifikansi (*Asymp. Sig*) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga ada hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan dokumen administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Tolikara berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus dokumen tersebut. Sementara nilai korelasi sebesar 0.667 setelah dikonsultasikan dengan tingkat hubungan korelasi berada pada angka 0,600,0,799 dengan kategori kuat.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara dapat disimpulkan adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang digunakan diketahui bahwa hasil perhitungan uji validitas nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,2787$ ) sedangkan berdasarkan hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar ( $0,851 > 0,70$ ), dengan demikian setiap item pernyataan dalam kuisisioner dinyatakan valid.
2. Berdasarkan hasil penelitian dari 50 responden yang diperoleh mendapatkan hasil untuk variabel X "Kualitas pelayanan" sebesar 50% dengan kategori kurang baik sedangkan untuk hasil pernyataan responden untuk variabel Y "Kepuasan Masyarakat" peneliti memperoleh hasil sebesar 56% dengan kategori tidak puas.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat ditandai dengan hasil uji korelasi rank spearman yang dilakukan dengan memperoleh nilai signifikansi

antara kualitas pelayanan dengan kepuasan sebesar  $0,00 < 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga ada hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan dokumen administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Tolikara berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus dokumen tersebut. Artinya semakin buruk pelayanan yang diberikan maka semakin besar ketidakpuasan masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gawa Media.
- Fandy Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Hardiyansyah. 2010. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gawa Media. Yogyakarta. 2010.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gawa Media. Yogyakarta..
- Lukman Sampara. 1999. *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*, alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak Dkk. 2010 *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang, *Pelayanan Publik*
- Undang-Undang No. 26 Tahun 2002, tentang Pembentukan Kabupaten Tolikara
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang, *Administrasi Kependudukan*