

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

Nuning Sunu Tri Rahayu, Ratna Dewi Mulyaningtiyas

Magister Manajemen Universitas Islam Kadiri

Email : nsunutrirahayu@gmail.com

Abstract

The purpose of this research among others to know the quality of public services to the community satisfaction in city population and civil registration Tulungagung district. This research methodology used a quantitative approach with the kind of research descriptive quantitative. Data gathered by the survey respondents to 30. Sample determined by using techniques of sampling saturated. The linear regression analysis data using multiple with the help of the IBM SPSS statistic 26.0 for windows programs. In this research variable service quality public classified in the tangibles 5 dimensions, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result showed significant impact on public service quality community satisfaction. Dimension the quality of the public services, the most commonly known among responsiveness to the other four dimensions.

Keywords : quality of public services, community satisfaction

Latar Belakang Teoritis

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diatur dan dituangkan dalam Keputusan Bupati Tulungagung Nomor: 50 Tahun 2016, tentang Tugas, fungsi tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pada dasarnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan tugas pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan public terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada peraturan Menteri PANRB no 14 Tahun 2017 maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Hasil survei ini selanjutnya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Sehingga, dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga Negara dapat terpenuhi. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*) secara *parsial, simultan* terhadap

kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer (*masyarakat pengguna*). Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan customer dengan pendekatan *Citizen's Charter* (*Maklumat Pelayanan*) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan public Sellang, Jamaludin dan Mustanir et.al (2019).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*) secara *parsial dan simultan* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Menurut Suwithi (dalam Anwar, 2019:84) menjelaskan Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan

kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Sedangkan Gasperz (2017:21) mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seyogyanya pemerintah dapat menyediakan pelayanan yang tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya, tanpa mempersulit proses dan prosedur nya. Lukman (2018:14) mengartikan kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan publik dirasa mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan jasa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pada penelitian ini, akan dianalisis juga pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsive*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan Deskriptif Kuantitatif. Dalam penelitian ini akan diuji apakah ada hubungan kualitas pelayanan publik yang meliputi *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey*. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*. Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok dengan jumlah sebanyak 30 responden. Pada penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui ada

tidaknya pengaruh *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil Dan Pembahasan

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer (masyarakat pengguna). Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan customer dengan pendekatan *Citizen's Charter* (Maklumat Pelayanan) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan public Sellang, Jamaludin dan Mustanir et.al (2019). Seperti yang data yang di peroleh penulis dari beberapa pengguna jasa menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik dan memuaskan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya SKM (Surve Kepuasan Masyarakat) yang dilakukan setiap 6 bulan sekali guna untuk mengevaluasi kinerja pegawai.

Putri dan Adi (2020) dalam penelitiannya menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dispenduk capil Surabaya dapat menentukan dan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh warga Kota Surabaya. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada 30 responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menyatakan bahwa pelayanan, fasilitas, kecepatan dalam pelayanan sudah baik. Namun meskipun demikian tidak diharapkan para petugas dan

jajarannya menjadi terlena dengan penilaian masyarakat.

Semua data yang diperoleh data yang diperoleh dalam penelitian ini telah dilakukan uji menggunakan uji validitas dan reliabilitas, semua data yang dihasilkan sudah memenuhi syarat valid dan reliabel. Untuk menganalisis pembahasan dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier Berganda, maka semua data telah dilakukan pengujian asumsi klasik regresi berkenaan dengan Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji heterokedastisitas dan Uji Multikolinieritas. Semua data dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan Regresi. Ringkasan hasil analisis regresi disajikan dalam table sebagai berikut:

Dalam penelitian ini dilakukan uji statistic diskritif untuk mengetahui nilai mean atau rata-rata.

Variabel	Jumlah Responden	Mean
Tangibel	30	3.1000
Reability	30	3.1000
Responsiveness	30	3.1000
Assurance	30	3.0667
Emphaty	30	3.0667
Kepuasan Masyarakat	30	12.3000

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah data responden sebanyak 30 orang. Hasil uji diatas menunjukkan nilai rata-rata pada setiap variable. Variable pada penelitian ini ada 2, yaitu Kualitas pelayanan public (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Pada variable kualitas pelayanan public di bagi menjadi 5 indikator yaitu tangible (x1), reability (x2),responsiveness (x3), assurance (x4) dan emphaty (x5). Dari kelima indicator variable tersebut diketahui nilai rata-rata berada pada angka 3.1000 sedangkan pada variable kepuasan masyarakat 12.3000.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.628	12.732		.992	.331
	TANGIBEL	7.432	5.271	.896	1.410	.171
	REABILITY	1.943	2.098	.339	.926	.364
	RESPONSIVENESS	2.198	1.678	.268	1.310	.203
	ASSURANCE	-10.163	2.333	-1.727	-4.356	.000
	EMPHATY	.277	4.631	.038	.060	.953

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam penelitian ini pada variable kualitas pelayanan public diklasifikasikan dalam 5 dimensi yaitu tangibles, reability, responsiveness, assurance dan emphaty dimana ke lima dimensi tersebut dirasa saling mempengaruhi kualitas pelayanan public, seperti yang dijelaskan pada penelitian yang dilakukan oleh Andrianto Wahyu Eka Pratama (2014), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsive*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan dari analisis uji t *variabel* yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat

di Kelurahan Sondakan adalah *variabel assurance*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka diperoleh hasil yang relevan seperti uraian dari penelitian terdahulu dimana dalam hasil pengujian regresi linear diperoleh hasil Nilai korelasi pada table tersebut sebesar 0,889. Dengan kata lain, nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variable penelitian ada pada kategori bagus. Melalui table 4.5 tersebut diperoleh juga nilai R square atau koefisien determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variable bebas dan variable terikat. Nilai KD menunjukkan 79% sehingga dapat ditafsirkan

jika variable X (kualitas pelayanan public) memiliki kontribusi sebesar 79% terhadap variable Y (kepuasan masyarakat) dan sisanya 21% lainnya dipengaruhi oleh faktor selain variable X. Selain itu diketahui nilai F_{hitung} sebesar 18,077 dengan nilai sig 0,000. Sehingga menunjukkan hasil bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau $18,077 > 3,32$ dan nilai sig $< 0,05$. Dengan demikian kesimpulan dari hasil uji F pada table 4.6 yaitu kualitas pelayanan public berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat.

Selain itu dijelaskan juga bahwa koefisien regresi variable tangibles (X1) sebesar 7,432, artinya jika tangibles mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 7,43%. Koefisien yang bernilai positif mengartikan bahwa terjadi hubungan positif antara tangibles dengan kepuasan masyarakat, sehingga semakin naik tangibles maka akan semakin naik pula tingkat kepuasan masyarakat.

Sementara itu pengaruh tangibles terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (1,410) $< t_{table}$ (1,699). Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka diketahui bahwa tangibles tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan pengaruh reability terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (1,943) $< t_{table}$ (1,699). Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka diketahui bahwa reability tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh responsiveness terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Terjadi hubungan positif antara responsiveness dengan kepuasan masyarakat, sehingga semakin naik responsiveness maka akan semakin naik pula tingkat kepuasan masyarakat. Hal tersebut didukung dengan nilai t_{hitung} (2,198) $> t_{table}$ (1,699). Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka diketahui bahwa responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Sedangkan koefisien regresi variable Assurance (X2) sebesar -10.163, artinya jika

assurance mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar -10,16%. Koefisien yang bernilai positif mengartikan bahwa terjadi hubungan positif antara Assurance dengan kepuasan masyarakat, sehingga semakin naik assurance maka akan semakin naik pula tingkat kepuasan masyarakat.

Sementara itu pengaruh empathy terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (1,943) $< t_{table}$ (1,699). Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka diketahui bahwa empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka diketahui bahwa empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dari pemaparan hasil uji regresi tersebut diketahui bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan public yang telah diuji maka dimensi responsiveness lah yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dipicu karena pada umumnya masyarakat menyukai perlakuan yang diberikan petugas dimana penyampaian prosedur yang harus dijalankan untuk menuju ke loket-loket pelayanan diarahkan dengan jelas, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan. Seperti sapaan Selamat siang bapak/ ibu, ada yang bisa dibantu?" Ini adalah salah satu ungkapan rasa ingin membantu yang biasa disampaikan oleh petugas front-line. Kalimat sederhana tetapi menunjukkan tujuan yang positif yaitu dengan membantu melayani pengguna jasa (masyarakat). Responsiveness ini perlu diterapkan dalam berinteraksi dengan pengguna jasa dan juga orang lain dalam tata pergaulan sehari-hari. Seperti halnya yang dilakukan oleh petugas loket pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menunjukkan hasil yang signifikan. Hal tersebut di dukung oleh hasil analisis data dimana hasil dari uji tersebut menunjukkan 5 dimensi kualitas pelayanan public yang meliputi tangibles, reability, responsiveness,

assurance dan empathy menunjukkan hasil berpengaruh signifikan positif.

Dari kelima dimensi tersebut diperoleh hasil dominan pada variable responsiveness. Hal ini dipicu karena pada umumnya masyarakat menyukai perlakuan yang diberikan petugas ketika penyampaian prosedur yang harus dijalankan untuk menuju ke loket-loket pelayanan diarahkan dengan jelas, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan. Seperti sapaan "Selamat siang bapak/ibu, ada yang bisa dibantu?" Ini adalah salah satu ungkapan rasa ingin membantu yang biasa disampaikan oleh petugas front-line. Kalimat sederhana tetapi menunjukkan tujuan yang positif yaitu dengan membantu melayani pengguna jasa (masyarakat). Responsiveness ini perlu diterapkan dalam berinteraksi dengan pengguna jasa dan juga orang lain dalam tata pergaulan sehari-hari. Seperti halnya yang dilakukan oleh petugas loket pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Daftar Pustaka

- Abidin, Y. 2015. *Pembelajaran Multiliterasi: Sebuah Jawaban Atas Tantangan Pendidikan Abad ke-21 dalam Konteks ke Indonesiaan*. Bandung: Refika.
- Adiyanto, Y., Supriatna, Y., & Sunaryo, D. 2019. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Qiara Media.
- Agus. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Mandiri Persero Tbk Cabang Pinrang. Re&D*. Bandung: Alfabeta
- Ahmad, Lukman dan Munawir. 2018. *Sistem Informasi Manajemen*. Aceh: Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh.
- Anwar, M. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Kencana.
- Azwar, S. 2017. *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boediono. 2014. *Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. 2018. *Validitas dan Reabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Djaenuri, Aries. 2015. *Sistem Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Effendi, Muh. Arief. 2016. *The Power of Corporate Governance: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fauziah. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa. Terhadap Pendahuluan*. Akademika Journal.
- Rianti Selvi, Rusli Zaili & Yuliani Febri. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik : Jurnal Ilmu Administrasi Negara Volume 15, (3)*, 412-419.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan*