

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN KUTAI
KARTANEGARA**

Yusuf Paloan, Muhammad Taufik

**eJournal Ilmu Pemerintahan
Volume 11 , Nomor 1, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara
Pengarang : Yusuf Paloan
NIM : 1502025027
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Ilmu Pemerintahan Fisip Unmul.

Samarinda, 9 Januari 2023

Pembimbing



Mohammad Taufik,S.Sos.,M.Si.
NIP. 19750313 200501 1 004

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH STAF PRODI YANG DITUGASKAN

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Ilmu Pemerintahan

Volume : 11

Nomor : 1

Tahun : 2023

Halaman : 128-137

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Yusuf Palloan,¹ Mohammad Taufik,²

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Penelitian asosiatif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan sebanyak 45 individu Kutai Kartanegara. Dengan menyebarkan kuesioner, data dikumpulkan. Uji asumsi klasik, analisis regresi langsung, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi merupakan metode analisis data yang digunakan. Dengan nilai signifikansi 0,002 < 0,1 dan $t_{hitung} = 3,232 > t_{tabel} = 1,681$ diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Setelah H_0 ditolak, H_a diterima. Nilai R^2 yang diperoleh dari perhitungan uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,195 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 19,5%. Sedangkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini berdampak pada sisanya sebesar 80,5%.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat*

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: yusuftimang05@gmail.com

² Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Pada hakekatnya, pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas kehidupan. Peran pemerintah dalam negara adalah memberikan kepada masyarakat berbagai pelayanan publik, dimulai dengan pengaturan atau pelayanan di bidang administrasi, barang, dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Pendidikan diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berperan aktif sebagai komponen pembangunan yang dapat diandalkan—pelayanan merupakan hal yang esensial bagi setiap manusia. Sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidangnya sangat dibutuhkan untuk pengembangan pelayanan publik.

Dalam rangka pelayanan publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, warga negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar rakyatnya. Pelayanan publik adalah hak warga negara. Mengingat pelayanan merupakan salah satu fungsi pemerintah, maka masyarakat harus bergerak untuk menyampaikan harapan, tuntutan, dan dukungannya terhadap upaya pemerintah dalam memenuhi perannya sebagai pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan publik di Indonesia didefinisikan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai “suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa administrasi, dan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Undang-undang ini memberikan pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, pemerintah daerah belum sepenuhnya mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang disahkan pada tahun 2009. Akibatnya masyarakat Indonesia masih sering menyuarakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan publik. Karena itu, ada masalah dengan layanan publik seperti birokrasi yang rumit, kurangnya transparansi biaya dan waktu, dan terkadang antrian panjang saat proses sedang dilakukan.

Pemerintah harus mengikuti kemajuan teknologi agar dapat memberikan pelayanan publik yang mencerminkan good governance. Penerapan teknologi komputer sangat penting di zaman kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini. Sistem E-government adalah nama yang diberikan untuk sistem layanan ini. Sistem E-government adalah nama yang diberikan untuk sistem layanan ini. Proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk membantu membuat sistem pemerintahan dan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien pada hakekatnya adalah sistem e-government. Tujuan utama penerapan sistem e-government adalah untuk mewujudkan pelayanan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan antikorupsi.

Buruknya kualitas pelayanan publik merupakan masalah pelayanan publik pertama di Indonesia yang paling banyak mendapat perhatian. Kedua, banyak penyalahgunaan kekuasaan. Ketiga, birokrasi yang luas serta kewenangan dan tugas yang tumpang tindih. Keempat, minimnya pengawasan masyarakat. Kelima, desentralisasi kewenangan yang belum cukup efektif. Keenam, belum adanya pengaturan sistem pelayanan publik yang jelas dan tegas. Proses penyediaan pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan administrasi, merupakan persoalan standar yang paling banyak dikeluhkan masyarakat. Pertama, dalam memberikan pelayanan, aparat birokrasi melakukan diskriminasi. Kedua, pungli, atau pajak ilegal, sering digunakan dalam penyediaan layanan. Ketiga, penyediaan layanan tidak pasti.

Masyarakat seharusnya menyadari bahwa pelayanan publik telah menjadi masalah yang perlu dibenahi untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Bahkan dalam kehidupan sehari-hari, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat enggan melakukan pengurusan pencatatan sipil karena ketidakpastian ini. Akibatnya, masih ada masyarakat yang belum memiliki KTP, Kartu Keluarga, maupun Akte Kelahiran yang wajib dimiliki setiap warga negara.

Saat ini, bagaimana memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Agar UU RI No. dapat dilaksanakan, maka harus ada peningkatan pelayanan. tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan. Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan KTP merupakan pelayanan administrasi yang dimaksud. Fakta lain menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih diwarnai berbagai persoalan, terbukti dari informasi yang dihimpun dari masyarakat dan media.

Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama pelayanan publik. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka tingkat kepuasan ini dapat tercapai. Akibat dari permasalahan yang ada saat ini, masyarakat kerap menyuarakan ketidakpuasannya terhadap lamanya waktu pengurusan KTP, KK, dan Akta Kelahiran yang tidak sesuai dengan ketentuan. karena itu, hal-hal menjadi lamban dan rumit, yang berdampak buruk pada kualitas layanan yang diberikan. Hal ini seharusnya tidak terjadi karena pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran penting bagi masyarakat. Penting juga untuk dipahami bahwa intensitas layanan ini dan jumlah orang yang membutuhkannya tidak akan berubah karena akan ada orang yang mengurusnya setiap hari, setiap bulan, bahkan setiap tahun.

Penulis mengajukan pertanyaan, “Apakah kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara mempengaruhi kepuasan masyarakat?” mengingat konteks sebelumnya.

Teori dan Konsep *Kualitas Pelayanan Publik*

Pasolong, seperti yang dilaporkan pada tahun 2013, 132) Kualitas pada hakikatnya merupakan istilah abstrak dengan makna yang relatif. Ini dapat digunakan untuk mengevaluasi atau menentukan tingkat adaptasi produk terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Oleh karena itu, warga dapat mengacu pada kualitas penyampaian layanan publik sebagai salah satu sumber informasi. Proses dimana warga negara berinteraksi dengan pemerintah dan menerima pelayanan publik merupakan sesuatu yang dapat diamati, dirasakan, dan dievaluasi secara langsung oleh warga negara.

Selanjutnya dalam Harbani Pasolog (2013: Zeithaml Parasurman Berry) (1990), 135) Berdasarkan umpan balik pelanggan, lima dimensi kualitas layanan memberikan indikator kepuasan pelanggan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang sebenarnya diberikan kepada pelanggan. pengalaman.

Pada intinya, ada banyak karakteristik jasa yang memiliki kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan prestasi kerja karyawan. Berbagai rumusan karakteristik para ahli menunjukkan hal ini. Menurut Zaithalm et al., kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima cara. Yenny (2017:35), yaitu:

1. Dimensi *Trustworthiness* (Kepercayaan) Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara (Yusuf)
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara akan berdampak pada kepuasan masyarakat dalam hal tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang diberikan selama proses pelayanan, sesuai dengan lima dimensi tersebut.

Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

Pelayanan terbaik pada hakekatnya berkaitan dengan kualitas, yaitu cara penyedia jasa memperlakukan pelanggan atau memberikan pengalaman yang memuaskan. Pengguna akan membuat banyak penilaian tentang layanan apa pun yang mereka terima. Tentu saja, pelanggan akan memberikan layanan yang baik dengan peringkat yang baik, tetapi jika layanan tersebut tidak membuat mereka senang, seperti selama masa kontrak, itu akan merusak reputasi penyedia layanan. Pengukuran dan perbandingan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah harus terus dilakukan. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu metode untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Untuk mengevaluasi kinerja eksternal pelayanan publik, pemerintah telah mengembangkan alat ukur. Sesuai dengan persyaratan yang digariskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. Tentang Pelayanan Publik, Pasal 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa negara wajib menyediakan sejumlah pelayanan dalam rangka pemenuhan hak dasar warga negaranya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai “suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.”

14 Tahun 2017 mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap dan semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, Sinambela dalam Her bani Pasalong (2017; 148) Pelayanan publik adalah pekerjaan yang dilakukan pemerintah untuk sekelompok orang yang dapat melakukan apa saja yang menghasilkan uang untuk kelompok atau unit dan memberikan kepuasan masyarakat meskipun hasilnya tidak terkait langsung ke sebuah produk.

Kemudian menurut Her bani Pasalong (2017:148), Agung Kurniawan mendefinisikan pelayanan publik sebagai “melayani kebutuhan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi” sesuai dengan aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan.

Menurut pandangan-pandangan di atas, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi permintaan akan pelayanan sesuai dengan aturan dan undang-undang dasar yang telah ditetapkan. Selain itu, pelayanan publik adalah proses memenuhi kebutuhan masyarakat sebanyak mungkin agar orang yang dilayani merasa senang.

Tujuan Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Berdasarkan pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Penetapan batas dan hubungan yang jelas antara semua pihak mengenai hak, tanggung jawab, dan wewenang mereka terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
2. terselenggaranya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas pemerintahan umum
3. kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
4. tercapainya perlindungan hukum dan kepastian masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan Masyarakat

Sumarwan menegaskan (2011: 261) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat emosi yang dialami setelah membandingkan kinerja aktual dengan harapan. Selain itu, Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014 mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai persepsi masyarakat terhadap seberapa baik aparat penyelenggara pelayanan publik memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya.

Berikut pendapat Tjiptono (2011:24) bahwa keluhan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima dari penyedia jasa menentukan kepuasan pelanggan. Akibatnya, jelas bahwa persepsi kinerja dan harapan mempengaruhi kepuasan. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja tidak sesuai harapan. Sebaliknya, pelanggan akan senang jika kinerja memenuhi harapan.

Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang dibuat sebagai berikut:

Ho : Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Ha : Di kantor kependudukan dan catatan sipil kabupaten kutai kartanegara kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Definisi Konseptual

Definisi konseptual dari penelitian ini yaitu:

1. Kualitas Pelayanan
Dimungkinkan untuk menafsirkan kualitas layanan sebagai fokus pada pemenuhan harapan pelanggan secara tepat waktu dan memenuhi kebutuhan dan persyaratan.
2. Kepuasan Masyarakat
Opini publik dan penilaian terhadap kualitas kerja penyelenggara layanan publik berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat.

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah panduan bagi peneliti untuk mengukur, menentukan, atau menilai suatu variabel. Variabel yang akan di ukur yaitu :

1. Kualitas Pelayanan Publik (X), adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:
 - a. Tangible (Berwujud)
 - b. Realibility (Kehandalan)
 - c. Responsivines (Ketanggapan)

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara (Yusuf)
- d. Assurance (Kepercayaan)
 - e. Empathy (Empati)
2. Kepuasan Masyarakat (Y), adapun indikator yang akan di gunakan dalam penelitian ini yaitu:
- a. Persyaratan
 - b. Prosedur
 - c. Waktu pelayanan
 - d. Produk spesifikasi jenis pelayanan
 - e. Kompetensi pelaksana
 - f. Perilaku pelaksana
 - g. Fasilitas
 - h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Karena tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti sampel tertentu, pendekatan penelitian kuantitatif digunakan. Sistem pengambilan sampel acak sederhana dan pengumpulan data melalui survei sebagai instrumen penelitian adalah metode pengambilan sampel acak. Kuesioner (kuesioner) yang menjadi objek masyarakat sebagai pelaku pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kutai Kartanegara dan dokumentasi dengan mengambil data dari dokumen, arsip, peraturan, dan keputusan yang sesuai dengan permasalahan di penelitian yang digunakan sebagai sumber data adalah metode penulis untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

menggunakan skala Likert dalam penelitian ini. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kutai Kartanegara menggunakan skala Likert Skla untuk mengukur opini masyarakat sebagai pelaku pelayanan publik mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kutai Kartanegara. Pada penelitian ini, penulis akan membuat alat ukur skala 5 titik yaitu skala likert dengan lima kemungkinan jawaban.

Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi atau disebut juga dengan Adjusted R2 dalam penelitian ini.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Deskriptif Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X):

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Berwujud)
Indikator tangibles memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,89 yang termasuk kategori baik dengan tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah penampilan petugas pelayanan rapi mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,97. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai dan petugas pada saat melayani masyarakat berpenampilan rapi.
- b. *Realibility* (Kehandalan)
Indikator realibility (Kehandalan) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,77 yang termasuk kategori baik dengan tanggapan baik banyak dipilih oleh responden.

Pernyataan menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,80. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai/petugas pada saat melakukan atau memberi pelayanan pada masyarakat telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan dan aturan yang ada.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator *responsiveness* (Ketanggapan) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,89 yang termasuk kategori baik dengan didominasi tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,93. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada saat masyarakat memberikan keluhan terkait pelayanan, pegawai/petugas memberikan respon yang baik.

d. *Assurance* (Jaminan)

Indikator *assurance* (Jaminan) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 yang termasuk kategori baik dengan didominasi tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,84. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai/petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam menjalankan administrasi pelayanan.

e. *Emphaty* (Empati)

Indikator *emphaty* (Empati) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,08 yang termasuk kategori baik dengan didominasi tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas mengutamakan kepentingan masyarakat mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,17. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai/petugas lebih mengutamakan kepentingan masyarakat.

Berdasarkan hasil penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator yang dominan dari kualitas pelayanan publik dilihat pada indikator *emphaty* (Empati) dengan nilai rata-rata sebesar 4,08.

Selain hasil analisis deskriptif dari variabel kualitas pelayanan publik pada masyarakat, diperoleh pula tingkat kualitas pelayanan publik yang digambarkan menggunakan tabel dibawah ini:

Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Responden

Skor Kelas	Kategori	Frekuensi	%	X	F.X
14 – 24	Sangat Tidak Baik	-	-	19	0
25 – 35	Tidak Baik	-	-	30	0
36 – 46	Cukup Baik	-	-	41	0
47 – 57	Baik	43	95,55	52	2236
58 - 68	Sangat Baik	2	4,44	63	126
	Jumlah	45	100	205	2362

Sumber: Data primer diolah (2022)

Diketahui nilai mean sebesar 52,4 yang dimana variabel kualitas pelayanan publik masuk dalam kategori baik.

Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat (X):

Dari hasil penelitian kepuasan masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Persyaratan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Indikator Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara (Usail)

dengan didominasi tanggapan baik dan sangat baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan menurut bapak\ibu\saudara bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,06. Hal tersebut menunjukkan bahwa persyaratan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kutai kartanegara sudah sesuai dengan jenis jenis pelayanan yang ada.

b. Prosedur

Indikator prosedur memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04 yang termasuk kategori baik dengan didominasi tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan menurut Bapak\Ibu\Saudara pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,04. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada saat masyarakat melakukan pelayanan, prosedur pelayanan yang ada telah sesuai dan tidak berbelit belit.

c. Waktu

Indikator waktu memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,97 yang termasuk kategori baik dengan didominasi tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan menurut Bapak\Ibu\Saudara bagaimana kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,97. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas\pegawai telah melakukan pelayanan sesuai dengan ketetapan waktu yang ada.

d. Produk spesifikasi/jenis pelayanan

Indikator produk spesifikasi\jenis pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,00 yang termasuk kategori baik dengan didominasi tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan menurut Bapak\Ibu\Saudara bagaimana kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa produk\jenis pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan publik telah sesuai dengan hasil yang diberikan.

e. Kompetensi pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93 yang termasuk kategori baik dengan didominasi tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan Menurut Bapak\Ibu\Saudara bagaimana kopetensi kemampuan petugas dalam pelayanan mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,93. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas\pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan publik.

f. Perilaku

Indikator perilaku memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 yang termasuk kategori baik dengan didominasi tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan Menurut Bapak\Ibu\Saudara bagaimana penanganan pengaduan pengguna layanan mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,04. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas\pegawai telah melakukan penanganan yang baik dan merespon dengan baik setiap ada pengaduan yang masuk dari masyarakat .

g. Fasilitas

Indikator Fasilitas memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 yang termasuk kategori baik dengan didominasi tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan Menurut Bapak\Ibu\Saudara bagaimana kualitas sarana dan

prasarana mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,02. Hal tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki kualitas yang baik serta memberi kenyamanan terhadap pelaku pelayanan publik.

h. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan

Indikator penanganan, pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93 yang termasuk kategori baik dengan didominasi tanggapan baik banyak dipilih oleh responden. Pernyataan Menurut Bapak\Ibu\Saudara bagaimana penanganan pengaduan pengguna layanan mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,93. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas\pegawai telah melakukan penanganan yang baik dan merespon dengan baik setiap ada pengaduan yang masuk dari masyarakat .

Berdasarkan hasil penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator yang dominan dari kepuasan masyarakat dilihat pada indikator persyaratan dengan nilai rata-rata sebesar 4,06.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) akan

dibahas berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan.

Dengan $t_{hitung} = 3,232 > t_{tabel} = 1,681$ dan taraf signifikansi 0,002 < 0,1 ditetapkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengujian dan analisis. Pada masyarakat Kutai Kartanegara terlihat bahwa kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Penelitian Aditya dan Brilliant memberikan dukungan atas temuan penelitian ini. 90), yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik.

Rata-rata tingkat kualitas pelayanan publik responden sebesar 52,4 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil tergolong memuaskan. Hal ini terlihat dari temuan penelitian yang menunjukkan bahwa petugas merespon kritik dan saran masyarakat dengan baik, jujur dan transparan dalam penyelenggaraan pelayanan, serta tidak mendiskriminasi kelompok tertentu dalam memberikan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan, petugas pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Kutai Kartanegara mengutamakan kepentingan masyarakat. Hal ini memastikan bahwa petugas menanggapi dengan tepat setiap keluhan dari masyarakat. Penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Kutai Kartanegara dalam menangani pengaduan masyarakat.

Orang-orang senang dengan kompetensi kemampuan yang diberikan oleh petugas karena mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang sangat baik saat menjalankan tugasnya. Hal ini terlihat dari pelayanan publik yang diberikan oleh petugas administrasi kependudukan.

Penutup

Kesimpulan

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh secara

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara (Yusuf) Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Kesimpulan ini akan disajikan berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini. Walaupun pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara belum sempurna, namun peneliti dapat mengamati dan secara seksama mengamati bahwa mereka sudah berkualitas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Saran

Penulis ingin menyampaikan beberapa saran mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang disimpulkan di atas, antara lain sebagai berikut:

1. Agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dapat memberikan informasi terkini secepat perubahan prosedur, petugas diharapkan dapat menangani pengaduan masyarakat dengan baik.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan menambah referensi, dan peneliti selanjutnya dapat menginisiasi variabel tambahan yang masih cukup banyak dan bervariasi serta akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan memasukkan subjek dari latar belakang yang berbeda untuk hasil yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Pasalong, Herbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsini, 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Depok: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*, Edisi Keempat. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Milles, B. Mathew, A. Michael Huberman dan Johny Saldana, 2014. *Qualitative Data Analysis*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc.
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Surmawan,U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan penempatannya dalam pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua. Cetakan ketujuh, Andi, Yogyakarta.