

HUBUNGAN PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (AKTA KELAHIRAN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN PASER

Septi Susanti Debora¹, Iman Surya², Anwar Alaydrus³

Abstrak

Penelitian ini diangkat karena peneliti telah mengetahui secara langsung tentang pelayanan pegawai administrasi (akte kelahiran) yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Paser. Melihat fenomena tersebut, maka peneliti mencoba untuk melihat melalui sudut pandang pelayanan pegawai, sehingga peneliti mencoba untuk melihat hubungan pelayanan pegawai administrasi kependudukan (akte kelahiran) dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Dengan sampel pegawai sebanyak 20 orang dan selebihnya masyarakat yang mengurus akte kelahiran sebanyak 20 orang, sehingga total responden penulis sebanyak 40 orang. Menggunakan teknik Probability Sampling atau Simple Random Sampling. Selanjutnya, data penelitian diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner, kemudian dianalisis dengan menggunakan koefisien korelasi Product Moment dan analisis Koefisien Determinasi. Kemudian setelah digunakan rangkaian hasil uji statistik dalam hasil analisis koefisien korelasinya diperoleh hubungan antara kedua variabel, artinya pelayanan pegawai administrasi kependudukan (akte kelahiran) memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Kemudian dengan perhitungan terhadap koefisien determinasi diketahui bahwa hubungan pelayanan pegawai dan kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sebesar 69% dan sisanya berasal dari hubungan variabel lain sebesar 31%.

Kata Kunci: *Pelayanan, pegawai, kepuasan, masyarakat, kabupaten, Paser.*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: decborahdeebdeb@gmail.com

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

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

Pendahuluan

Kabupaten Paser sebagai kabupaten yang berpenduduk cukup padat dengan jumlah penduduk di Kabupaten Paser yang mencapai 256.175 jiwa pada tahun 2014 dengan pertumbuhan penduduk sebesar 2,47% dan rata-rata kepadatan penduduk sebesar 22 jiwa per km² berdasarkan sumber dari KDA Paser 2015. Dengan pertumbuhan jumlah penduduk semakin besar apabila tidak diatur dengan sedemikian rupa maka tentunya akan menimbulkan berbagai banyak permasalahan.

Data kependudukan sangat diperlukan untuk mengetahui tentang segala hal yang berkaitan dengan tingkat pertumbuhan dan mobilitas penduduk yang selalu bergerak dengan cepat. Data kependudukan juga diperlukan sebagai pertimbangan dalam merumuskan kebijakan kependudukan pada waktu yang akan mendatang (Agus Dwiyanto 2006;23).

Untuk mendapatkan data tentang kependudukan, maka pemerintah Kabupaten Paser memerlukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai instansi pemerintahan yang bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil, salah satu bentuk pelayanan sipil di Dispendukcapil adalah pelayanan pencatatan penduduk dalam kelahiran, sedangkan produk pelayanannya adalah berupa dokumen, akta kelahiran.

Setiap masyarakat wajib mengurus Akta kelahiran untuk anak-anaknya, guna secara pasti menentukan status yang namanya tercantum dalam Akta tersebut, bahwa dia anak yang syah dari orang tua yang nama-namanya tercantum dalam Akta tersebut.

Pemerintah sebagai publik servant (pelayan masyarakat) mempunyai kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional, artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responibilitas dari pemberi pelayanan atau pemerintah. Pelayanan publik merupakan suatu faktor keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan administrasi publiknya melalui pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, tentang Administrasi Kependudukan, Inplementasinya diperlukan penataan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, Catatan Sipil dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Paser.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kencendrungan itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik

dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian sesungguhnya. Pelayan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya birokrat yang sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam hal ini permasalahan yang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Paser yakni:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pembuatan Akta Kelahiran serta kewajiban pelaporan kelahiran tepat waktu.
2. Kurangnya kepemilikan persyaratan untuk pelapor kelahiran (tidak adanya bukti kelahiran dari tenaga medis (Bidan).
3. Prosedur yang berbelit-belit, hal ini dikarenakan pengurusan akta kelahiran yang seharusnya hanya di Kecamatan, namun di Kabupaten Paser harus melalui Kelurahan, Kecamatan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Jarak tempuh dari Kelurahan-Kecamatan-Kabupaten-Dinas Catatan Sipil terlalu jauh sehingga proses pengurusan banyak melibatkan jasa pihak ketiga terutama pada Kecamatan-Kecamatan di Kabupaten Paser.

Pengembangan pelayanan publik pada saat ini merupakan sebuah misi reformasi birokrasi yang sedang gencar diberlakukan oleh pemerintahan Kabupaten Paser, kebijakan serta pengembangan pelayanan ini dimaksudkan untuk mengantisipasi semakin banyaknya warga Kabupaten Paser yang mengurus administrasi kependudukan setiap hari serta memberikan alternatif baru. Karena tidak semua masyarakat dapat meluangkan waktu untuk mengurus sendiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser pada jam kerja yang bersamaan dengan kesibukan masing-masing individu.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin membahas tentang kebijakan pelayanan dalam hal pengurusan Akta Kelahiran masyarakat Kabupaten Paser. Sebuah dinamika yang baru sebagai tuntunan keefisienan hidup masyarakat saat ini, yang lebih mementingkan keefisienan dalam waktu mengurus Akta Kelahiran. Sehingga dapat ditentukan judul penelitian yaitu “HUBUNGAN PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (AKTA KELAHIRAN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASER”.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan dan Pelayanan Publik

Pelayanan

Loina (2001:8) pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin

pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan. Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan Publik (Umum)

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. (dalam Kep.Menpan 63 Tahun 2003).

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah: Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Jenis Pelayanan Publik

Menurut keputusan Men-PAN RI No.63 Tahun 2004 membedakan jenis-jenis pelayanan publik menjadi tiga kelompok berikut:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Standar Pelayanan Publik

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan

yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Kualitas Pelayanan Publik

Definisi kualitas yang lain pula dikemukakan oleh Crosby, Philip dalam Tjiptono (2006), yang mengatakan bahwa: “Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya, meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas.

Dwiyanto dalam Tangkilisan (2005:223), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah :

- 1) Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
- 2) Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.

3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Akta Kelahiran

Pengertian Akta menurut UU No 23 Tahun 2006 Akta Kelahiran adalah bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara.

Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 292) Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Muninjaya (2004) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Nina Rahmayanti (2010: 37) Harapan-harapan pelanggan dalam menerima pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Easy to get (kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa).
2. Quality and Reliability (persyaratan kualitas jasa).
3. Competitive price (kesesuaian biaya).
4. Best service (cara pelayanan yang cepat dan ramah).
5. Service after buying (layanan purna jual sebagai jaminan dan tanggung jawab).

Teori Penghubung Antara Pelayanan Pegawai Administrasi Kependudukan Dengan Kepuasan Masyarakat

Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya akan terwujud apabila kepuasan masyarakat terpenuhi. Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan timbul apabila prosedur pelayanan yang dilakukan sesuai yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dimana kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap ketepatan waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, keadilan mendapatkan pelayanan dimana pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani, kepastian biaya pelayanan dimana kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, serta kenyamanan lingkungan dimana kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila

pelayanan pegawai administrasi kependudukan dapat melayani masyarakat sesuai dengan yang diinginkan sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

Dari paparan pendapat di atas dapat dilihat adanya hubungan antara pelayanan pegawai administrasi kependudukan dengan kepuasan masyarakat, dimana pelayanan administrasi kependudukan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat, sebab kepuasan masyarakat yang diharapkan tidak mungkin tercipta dengan sendirinya, akan tetapi karena hubungan timbal balik. Penerapan komponen ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, begitu pula sebaliknya, kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan melalui pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hipotesis

H_0 = “Tidak terdapat hubungan antara pelayanan pegawai administrasi kependudukan (Akta Kelahiran) dengan kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Paser”.

H_a = “Terdapat hubungan antara pelayanan pegawai administrasi kependudukan (Akta Kelahiran) dengan kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Paser”.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan di penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif asosiatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh sebab akibat dari kedua variabel yang diteliti yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat. Jenis penelitian asosiatif ini sangat sesuai dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis sehingga dapat membantu dan memudahkan dalam penyusunan skripsi ini. Seperti yang dikemukakan Sugiyono (2008;36) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Analisis Variabel dan Sub Variabel

Analisis Sub Variabel

Pelayanan Pegawai

1) Kenampakan Fisik

Berdasarkan Pendapat Responden tentang Sudah Memberikan Pelayanan Yang Sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebanyak 11 responden atau 55% berpendapat pegawai akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sangat sering memberikan pelayanan yang sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat selama bekerja, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian. Pemberian pelayanan yang sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat memberikan kepuasan untuk masyarakat.

Berdasarkan Pendapat Responden Tentang menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat sebanyak 13 responden atau 65% berpendapat pegawai pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser telah menyediakan fasilitas yang selalu menyediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian. menyediakan fasilitas yang selalu menyediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan memberikan kepuasan diri bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

Berdasarkan Sub Variabel kenampakan fisik sebagian besar pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yang menjadi responden menjawab sub variabel kenampakan fisik dengan kategori sangat tinggi persentasenya 75%.

2) *Reliabilitas (Reliability)*

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang selalu memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dijelaskan bahwa sebanyak 13 responden atau 65% berpendapat pegawai pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang selalu mempertanggungjawabkan informasi yang telah diberikan kepada masyarakat dapat dijelaskan bahwa sebanyak 13 responden atau 65% berpendapat pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser selalu mempertanggungjawabkan informasi yang telah diberikan kepada masyarakat, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Data yang diperoleh dari jawaban 20 responden di atas terhadap pertanyaan yang diajukan dalam sub variabel reliabilitas diperoleh sub kategori sangat tinggi, untuk lebih lengkapnya dapat dilihat sebagian besar pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yang menjadi responden menjawab sub variabel reliabilitas dengan kategori sangat tinggi persentasenya 75%.

3) *Responsivitas (Responsiveness)*

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang selalu menanggapi dengan cepat terkait kebutuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat dapat dijelaskan bahwa sebanyak 15 responden atau 75% berpendapat pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu menanggapi dengan cepat terkait kebutuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat.

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang selalu menanggapi dengan cepat terkait komplain masyarakat dapat dijelaskan bahwa sebanyak 16 responden atau 80% berpendapat pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu menanggapi dengan cepat terkait komplain masyarakat.

Data yang diperoleh dari jawaban 20 responden di atas terhadap pertanyaan yang diajukan dalam sub variabel responsivitas diperoleh kategori sangat tinggi, untuk lebih lengkapnya dapat dijelaskan bahwa sebagian besar

pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yang menjadi responden menjawab sub variabel responsivitas dengan kategori sangat tinggi persentasenya 75%.

4) *Kredibilitas (Credibility)*

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang selalu berada di tempat kerja pada saat jam kerja dapat dijelaskan bahwa sebanyak 16 responden atau 80% berpendapat pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu berada di tempat kerja pada saat jam kerja, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang pernah memberikan tarif/biaya pelayanan kepada masyarakat dapat dijelaskan bahwa sebanyak 20 responden atau 100% berpendapat pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak pernah memberikan tarif/biaya pelayanan kepada masyarakat, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Data yang diperoleh dari jawaban 20 responden di atas terhadap pertanyaan yang diajukan dalam sub variabel kredibilitas, untuk lebih lengkapnya dijelaskan bahwa semua pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yang menjadi responden menjawab sub variabel kredibilitas sangat tinggi persentasenya 100%.

5) *Akses*

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang selalu memberikan kemudahan masyarakat terkait prosedur pelayanan dapat dijelaskan bahwa sebanyak 14 responden atau 70% berpendapat pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu memberikan kemudahan masyarakat terkait prosedur pelayanan, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang selalu memberikan kemudahan masyarakat untuk menghubungi saat membutuhkan pelayanan dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pegawai selalu memberikan kemudahan masyarakat untuk menghubungi saat membutuhkan pelayanan dengan persentase jawaban 70%.

Data yang diperoleh dari jawaban 20 responden di atas terhadap pertanyaan yang diajukan dalam sub variabel akses diperoleh kategori kategori sangat tinggi. Dengan demikian maka sub variabel penerangan di tempat kerja termasuk sub kategori sangat tinggi. Akses pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Paser sangat sesuai dengan yang diinginkan masyarakat dengan persentase jawaban 85%.

Kepuasan Masyarakat

1) *Prosedur Pelayanan*

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang merasa puas dengan alur pelayanan yang diberikan dapat dijelaskan bahwa sebanyak 17 responden atau

85% berpendapat sangat puas dengan alur pelayanan yang diberikan, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang pernah mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat dijelaskan bahwa sebanyak 17 responden atau 85% berpendapat tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Data yang diperoleh dari jawaban 20 responden di atas terhadap pertanyaan yang diajukan dalam sub variabel prosedur pelayanan. Dengan demikian maka sub variabel prosedur pelayanan termasuk sub kategori sangat tinggi. Sebagian besar masyarakat di Kabupaten Paser yang menjadi responden menjawab sub variabel prosedur pelayanan dengan kategori sangat tinggi persentasenya 90%.

2) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang merasa puas dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dapat dijelaskan bahwa sebanyak 17 responden atau 85% berpendapat sangat puas dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang merasa puas dengan kedisiplinan yang terkait kelengkapan pegawai saat jam kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dapat dijelaskan bahwa sebanyak 15 responden atau 80% berpendapat merasa puas dengan kedisiplinan yang terkait kelengkapan pegawai saat jam kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.

Data yang diperoleh dari jawaban 20 responden di atas terhadap pertanyaan yang diajukan dalam sub variabel kedisiplinan petugas pelayan sebagian besar masyarakat Kabupaten yang menjadi responden menjawab sub variabel kedisiplinan petugas pelayanan sangat tinggi persentasenya 75%.

3) Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang merasa puas dengan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dapat dijelaskan bahwa sebanyak 12 responden atau 60% berpendapat merasa puas dengan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang pernah merasa dibedakan (golongan/status) ketika menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dapat dijelaskan bahwa sebanyak 15 responden atau 75% berpendapat tidak pernah merasa dibedakan (golongan/status) ketika menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Data yang diperoleh dari jawaban 20 responden di atas terhadap pertanyaan yang diajukan dalam sub variabel keadilan mendapatkan pelayanan sebagian besar masyarakat Kabupaten Paser yang menjadi responden menjawab sub variabel keadilan mendapatkan pelayanan dengan kategori sangat tinggi persentasenya 80%.

4) *Kepastian Biaya Pelayanan*

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang pernah dikenakan tarif/biaya dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dapat dijelaskan bahwa sebanyak 16 responden atau 80% berpendapat tidak pernah dikenakan tarif/biaya dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang merasa sesuai dengan tarif atau biaya pelayanan yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dapat dijelaskan bahwa sebanyak 12 responden atau 60% berpendapat merasa sangat sesuai dengan tarif atau biaya pelayanan yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Data yang diperoleh dari jawaban 20 responden di atas terhadap pertanyaan yang diajukan dalam sub variabel kepastian biaya pelayanan, sebagian besar masyarakat Kabupaten Paser yang menjadi responden menjawab sub variabel kepastian biaya pelayanan dengan kategori sangat tinggi persentasenya 75%.

5) *Kenyamanan Lingkungan*

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pegawai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dapat dijelaskan bahwa sebanyak 17 responden atau 85% berpendapat merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pegawai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Berdasarkan tabel Pendapat Responden Tentang merasa nyaman dengan kondisi lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dapat dijelaskan bahwa sebanyak 15 responden atau 75% berpendapat merasa tidak nyaman dengan kondisi lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser ini merupakan jawaban terbanyak dari responden penelitian.

Data yang diperoleh dari jawaban 20 responden di atas terhadap pertanyaan yang diajukan dalam sub variabel kenyamanan lingkungan, sebagian besar masyarakat Kabupaten Paser yang menjadi responden menjawab sub variabel kenyamanan lingkungan dengan kategori sangat tinggi persentasenya 75%.

Analisis Variabel

Dalam rangka analisis variabel, data yang diperoleh dan setiap jawaban atas pertanyaan yang diajukan, maka setiap jawaban diberi skor 1,2,3,4,dan 5. Dengan menggunakan penskoran pada tiap pilihan jawaban responden maka variabel dapat dianalisis sesuai dengan pengkategorian seperti pada sub variabel dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan penganalisisan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini.

Pelayanan Pegawai

Berdasarkan tabel Pelayanan Pegawai dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yang menjadi responden menjawab pertanyaan variabel pelayanan pegawai dengan kategori sangat tinggi persentasenya 100%.

Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan bahwa sebagian besar masyarakat Kabupaten Paser yang menjadi responden menjawab pertanyaan variabelkepuasan masyarakat dengan kategori sangat tinggi persentasenya 90%.

Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang telah peneliti ajukan tersebut dapat diterima atau tidak, maka dilakukan pengujian sebagai berikut ini.

Analisis Korelasi Product Moment

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu antara variabel pelayanan pegawai (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Dengan menggunakan program SPSS 16 diperoleh hasil sebagai berikut :

Hubungan Antara X dan Y

Hasil korelasi *product moment* antara X dan Y yaitu $r = 0,690$. Jadi terdapat hubungan antara pelayanan pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sebesar 0,690. Untuk menguji korelasi signifikan atau tidak maka harus mengetahui harga F_{test} dan membandingkan dengan F_{tabel} pada taraf kesalahan yang telah ditentukan dengan taraf kesalahan 5%. Diketahui F_{test} sebesar 33,624 (lihat lampiran 9) dan F_{tabel} pada taraf kesalahan 5% sebesar 4,11 (lihat lampiran 8). Artinya $F_{\text{test}} \geq F_{\text{tabel}}$ ($33,624 \geq 4,11$) maka korelasinya signifikan, atau dapat dikatakan pelayanan pegawai memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.

Berdasarkan tabel Analisis Product Moment, dapat dijelaskan bahwa hasil korelasi antara variabel pelayanan pegawai (X) dengan variabel kepuasan

masyarakat (Y) adalah sebesar 0,690. Dan korelasinya tergolong dalam kategori kuat.

Kecermatan Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase hubungan dari variabel pelayanan pegawai (X) dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser (Y).

Dengan menggunakan bantuan komputer diperoleh hasil sebesar 0,690. Dengan demikian maka hubungan variabel pelayanan pegawai dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sebesar 69%. Dengan kata lain, hubungan pelayanan pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sebesar 69% dan sisanya berasal dari variabel lain sebesar 31 %.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

- 1) Dalam variabel pelayanan pegawai administrasi kependudukan (akta kelahiran) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, indikator kredibilitas merupakan sub variabel tertinggi. Ini berarti bahwa pelayanan pegawai administrasi kependudukan (akta kelahiran) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yang meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja sangat tinggi pelayanannya, dan responsivitas merupakan sub variabel terendah.
- 2) Dalam variabel kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, indikator prosedur pelayanan merupakan sub variabel tertinggi dan kenyamanan lingkungan merupakan sub variabel terendah. Kenyamanan Lingkungan dinyatakan sub variabel terendah karena sarana dan prasarana yang disediakan oleh petugas pelayanan kurang memadai (hal ini dapat dilihat dalam lampiran 12 pada gambar 3 dan 4).
- 3) Pelayanan pegawai administrasi kependudukan (akta kelahiran) memiliki koefisien korelasi dengan kepuasan masyarakat di Kabupaten Paser pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sebesar 0,690, setelah dilakukan tes signifikansi $F_{\text{test}} \geq F_{\text{tabel}}$ atau $33,624 \geq 4,11$ diperoleh hasil yang signifikan. Ini berarti bahwa pelayanan pegawai memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Secara keseluruhan hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini dapat diterima dan terbukti kebenarannya. Hipotesis yang diterima berupa: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan pada pelayanan pegawai kependudukan (akta kelahiran) dengan kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak.

Saran

1. Oleh karena pelayanan pegawai memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, Pemimpin seharusnya lebih mengefektifkan dan memberikan arahan kepada pegawai agar cepat dalam menanggapi kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat di Kabupaten Paser terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan dengan pemberian pelayanan yang cepat akan memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan yang baik.
2. Dengan melihat besarnya hubungan pelayanan pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, Pemimpin seharusnya lebih memperhatikan keadaan lingkungan yang nyaman agar masyarakat merasa nyaman ketika menunggu terkait pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. Hal ini terkait kursi tunggu yang cukup bagi masyarakat dan kondisi lingkungan dalam maupun luar kantor yang bersih.

Daftar Pustaka

- Bugin, M Bugin. 2010 “Metode Penelitian Kuantitatif: *Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*” Jakarta: Kencana, Prenada Media Group.
- Darmadi Damai, dan Sukidin 2011, “*Administrasi Publik*” Yogyakarta Laksbang Pressindo.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009 “*Perbandingan Administrasi Publik : Model, Konsep, dan Aplikasi*” Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung 2005 “*Transformasi Pelayanan Publik*” Yogyakarta PEMBAHRUAN.

Dokumen-dokumen

- Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Men-PAN RI No.63 tahun 2004 mengatur hakikat pelayanan publik.