Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik
Fakultas ISIP, Universitas Garut
ISSN: 2087-1511

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN BAYONGBONG KABUPATEN GARUT

Aceng Ulumudin

Dosen Tetap Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Garut
aceng.u@fisip.uniga.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut". Tujuan penelitian ini menemukan data dan informasi mengenai besarnya pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. Konsep kualitas pelayanan terdiri dari : Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Sedangkan untuk mengukur kepuasan masyarakat menggunakan dimensi Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kausalitas dengan pengumpulan data melalui teknik survey, dimana kuesioner disebarkan pada 100 responden yang mewakili setiap Desa di Kecamatan Bayongbong.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara deskriftif kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bayongbong cukup baik dan kepuasan masyarakat termasuk kategori cukup baik. Hasil penelitian juga menunjukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

1 Pendahuluan

Dalam penentu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan.

Dari fenomena yang terjadi di kantor Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut dikarenakan kantor Kecamatan Bayongbong bahwa benar adanya sesuai dengan hasil penjajakan awal peneliti menemukan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan disebabkan oleh beberapa faktor yang disebutkan di atas diantaranya :

1. Prosedur/tata cara pelayanan belum diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan dan biaya yang tinggi hal ini disebabkan tidak adanya kejelasan prosedur pelayanan yang mengakibatkan masyarakat buta informasi tentang kejelasan biaya dan jadwal dilaksanakannya pelaksanaan pelayanan sehingga sebagian masyarakat terutama yang baru tidak mengetahui secara jelas waktu pelaksanannya dan biaya yang diterapkan.
3. Aparat pelaksanan di tingkat kecamatan belum lancar dalam memberikan pelayanan karena terkendala oleh ketersediaan sarana dan prasarana sehingga menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan.

Penulis melakukan penelitian ditempat kantor Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut dikarenakan kantor Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut yang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang seharusnya bisa menjadi barometer dalam pencapaian kinerja yang tinggi. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administasi kependudukan dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut serta Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut.

Pada bagian judul ukuran huruf dibuat sebesar 14 pt, dicetak tebal (*bold*), dengan jenis huruf *Times New Roman*, sedangkan untuk sub-judul dibuat ukuran huruf sebesar 12 pt, dicetak tebal, dengan jenis huruf *Times New Roman*. Kolom judul dibatasi dengan dua spasidengan badan artikel. Gunakan ukuran huruf 11 pt, dengan jenis huruf *Times New Roman*untuk badan artikel dengan pembatas antar baris menggunakan satu spasi, antar paragraph dibuat dua spasi, dan dibuat tiga spasi untuk membatasi badan artikel dengan judul di bawahnya. Untuk mengajukan artikel, penulis diharuskan mengikuti penulisan dengan *template* ini, dan selanjutnya ikuti instruksi pada bagian kedua.

2 Kajian Teori

Menurut keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2004 tentang Hakekat Pelayanan Publik (dalam Ratminto & Atik, 2010:24) meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Menurut Fitzsimmons (dalam Hardiyansyah, 2011:36) kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan oleh penyedia layanan. Maka dari itu salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas melalui adanya sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau pengguna layanan/masyarakat.

3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kausalitas verifikatif dengan menggunakan teknik survey. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Sedangkan yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat

Operasionalisasi variabel yang digunakan dalam variabel (X) adalah teori menurut Ratminto & Atik (2010:19). Sedangkan teori kinerja menggunakan teori menurut Sinambela (2010:42-43).

Alat ukur yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang sudah disusun secara terstruktur yang memuat sejumlah item pertanyaan yang bersifat tertutup berikut alternative jawaban yang telah disediakan. Pengukuran kuesioner penelitian menggunakan model Skala Likert.

Untuk pengujian validitas menggunakan pendekatan Statistik Non-Parametrik dengan rumus rumus korelasi Product Moment dari Pearson dan sudah dinyatakan "valid". Sedangkan pengujian reliabilitas instrument dapat dilakukan dengan rumus Alfa Cronbach pengujian reliabilitas sudah dinyatakan "reliabel".

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Bayongbong yang sudah berhak menerima pelayanan dari kecamatan. Adapun jumlah penduduk Kecamatan Bayongbong adalah sebanyak 100001. Sedangkan dalam menentukan sampel penulis menggunakan rumus dari Crusuelo & Seviln (dalam Rusidi, 2003:35). Maka didapat sampel sebanyak 100 responden.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1). Observasi, 2). Angket, 3). Wawancara, 4). Studi dokumentasi.

Jenis data yang diteliti mencakup data kualitatif dan data kuantitatif. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Garut dalam persentase, maka digunakan koefisien penentu atau Koefisien Determinan (KD) menurut Riduwan (2006:228).

Hipotesis yang diajukan adalah: "Adanya Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat".

4. Hasil dan Implikasi

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik,maka penelitiakan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayananpublik.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: 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.

Pelaksanaan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut, ditandai dengan beberapa dimensi menurut Ratminto & Atik (2010:19) sebagai berikut: 1) Prosedur pelayanan 2) Waktu Penyelesaian 3) Produk pelayanan 4) Sarana dan prasarana 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Untuk mengetahui kondisi Variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan bayongbong Kabupaten Garut, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 10 pernyataan yang masing-masing disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai dengan menurut responden.
Berdasarkan angket dari 10 pernyataan dapat diketahui hasil bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan bayongbong Kabupaten Garut adalah "cukup baik" yaitu sebesar 64,46%. Dari seluruh pernyataan pada variabel tersebut, indikator dengan nilai prosentase tertinggi ada pada item ke-2 sebesar 74,80% dengan kriteria "baik". Sedangkan prosentase terendah terdapat pada item ke-6 sebesar 45,60% dengan kriteria "cukup baik".

Dari tanggapan responden dengan prosentase tertinggi pada item ke-2 dengan pernyataan positif yaitu harus terdapat mekanisme dalam pelayanan dengan kriteria baik, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Camat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut bahwa dalam kualitas pelayanan terdapat mekanisme dalam pelayanan.

Sasaran dari kualitas pelayanan adalah terwujudnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (2005:32): "Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses". Oleh karena itu, institusi pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat.

Pelaksanaan kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di kecamatan bayongbong Kabupaten Garut, ditandai dengan beberapa dimensi menurut Sinambela, (2010:42-43) sebagai berikut: 1) Tranparasis 2) Akuntabilitas 3) Partisifatip 4) Kesamaan hak 5) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Untuk mengetahui kondisi Variabel kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di kecamatan bayongbong Kabupaten Garut, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 9 pernyataan yang masing-masing disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai dengan menurut responden.

Berdasarkan angket dari 9 pernyataan dapat diketahui hasil bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di kecamatan bayongbong Kabupaten Garut adalah "cukup baik" yaitu sebesar 66,83%. Dari seluruh pernyataan pada variabel tersebut, indikator dengan nilai prosentase tertinggi ada pada item ke-1 sebesar 74,40% dengan kriteria "baik". Sedangkan prosentase terendah terdapat pada item ke-4 sebesar 45,20% dengan kriteria "cukup baik".

Berdasarkan pemaparan kondisi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut sebagai mana diuraikan sebelumnya, tampak bahwa kualitas pelayanan yang selama ini dilaksanakan oleh Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut Kabupaten Garut pada kriteria kualitas pelaynan yang cukup baik, sementara itu tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut pun berada pada tataran yang cukup baik pula. Kondisi ini menunjukan bahwa keterkaitan pengaruh dan hubungan antara kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di

Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. Hasilnya kemudian dihitung dengan menggunakan metode uji satatistika dengan menggunakan program Microsoft excel 2010 untuk mendapatkan hubungan pengaruh antara kedua variabel.

Tabel 1: Uji Hipotesis

Rs	t Hitung	t Tabel	Keputusan
0,8512	15.9700	1.9845	Berpengaruh

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis dengan ketentuan tingkat kesalahan $\alpha = 0,1$ diperoleh $t_{hitung} = 15.9700 > t_{tabel} = 1.9845$ sehingga kaidah keputusannya adalah $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut dengan besaran pengaruh 72% sedangkan 28% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya mengenai maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 64,46 % dari seluruh pertanyaan. Hasil dari penelitian ini menunjukan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik.
2. Kepuasan masyarakat bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat adalah baik yaitu sebesar 66,83% dari seluruh pertanyaan variabel tersebut. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa rata-rata responden mempunyai tanggapan yang relatif baik terhadap kepuasan masyarakat.
3. Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut dapat dilihat dari uji korelasi dan uji hipotesis. Dari hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa kaidah keputusannya adalah H_0 ditolak karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}. H_o ditolak artinya H_o menerima H_i. Maka terdapat hubungan antara Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. Dengan uraian nilai korelasi (r_s) = 0.8512 dengan t-hitung sebesar 16.0522≥ t-tabel sebesar 1.9845. Jadi hipotesis yang diajukan dapat diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut sebesar 72%, sedangkan sisanya 28% merupakan faktor lain yang tidak diteliti.

6. Rekomendasi

Beberapa saran yang penulis sampaikan antara lain sebagai berikut :

1. Adanya penambahan sarana prasarana kantor untuk menunjang kualitas pelayanan yang lebih maksimal. Penambahan sarana dan prasarana kantor seperti komputer, kursi pelayanan, dan ruang pelayanan yang lebih luas.

2. Bagi pegawai di Kecamatan Bayongbong untuk lebih meningkatkan lagi kemampuan dalam melakukan pelayanannya agar masyarakat merasa puas dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kecamatan Bayongbong.

7 Ucapan Terima Kasih

Sebagai ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada Camat dan seluruh stap Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut yang sudah membantu dalam memberikan informasi dan data penyelesaian penelitian ini

Daftar Pustaka

Hansen dan Mowen. (2005). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik ;Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media