

## Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara

Novita Kumala Sari<sup>1</sup>, Hasniaty<sup>2</sup>, Andi Andika Ramda<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi Dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar Makassar

E-mail: <sup>1</sup>novitasutopo11@gmail.com, <sup>2</sup>nitahasniaty@gmail.com  
andiandikaramda@gmail.com,

### Abstract

*This study aims to determine the effect of service on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of North Morowali Regency. The population used is the people of North Morowali Regency. The sampling method used a non-probability sampling technique, namely purposive sampling with a total sample of 100 respondents. The data collection technique is by distributing questionnaires that have been tested for validity and reliability. The analytical tools in this study are the classical assumption test, simple linear regression, partial test (t), and test the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) using SPSS software. The results showed that the variable Service Quality partially had a positive and significant effect on community satisfaction, this was evidenced by a significant level of  $0.000 < 0.05$  and a t-count value of  $15.349 > a$  t-table value of 1.984. The better the quality of service in terms of the ability of the company or organization, reliability, responsiveness, assurance, certainty and attention, the community's satisfaction can increase.*

**Key Word :** Service Quality and Community Satisfaction.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. Populasi yang digunakan yaitu masyarakat Kabupaten Morowali Utara. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling yaitu purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Alat analisis dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji parsial (t), dan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dengan menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dari tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $15,349 >$  nilai t tabel 1,984. Semakin baik kualitas pelayanan yang ditinjau dari kemampuan perusahaan atau organisasi, keandalan, ketanggapan, jaminan, kepastian dan perhatian maka kepuasan masyarakat dapat meningkat.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kehidupan masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan publik karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Jasa pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tersebut yang optimal menjadi penting untuk dilakukan. Peningkatan kinerja pegawai menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak dan peran serta yang lebih besar bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah dan aparatur lebih berperan sebagai fasilitator. Perubahan arah kebijakan ini membawa arah implikasi terhadap kemampuan profesionalisme pegawai dalam menjawab tantangan era globalisasi dalam menghadapi persaingan ketat dengan Negara-negara lain di dunia.

Kabupaten Morowali Utara adalah sebuah kabupaten di provinsi Sulawesi Tengah. Ibu kota kabupaten sekaligus pusat administrasi terletak di kota Kolonodale. Morowali Utara merupakan hasil pemekaran dari kabupaten Morowali Utara yang disahkan dalam sidang paripurna DPR RI pada 12 April 2013 di gedung DPR RI tentang rancangan UU Daerah Otonomi Baru (DOB).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik kabupaten Morowali Utara 2022, penduduknya berjumlah 139.535 jiwa, dengan kepadatan 12,83 jiwa/km<sup>2</sup>. Penduduk Morowali Utara terdiri dari bermacam suku bangsa, sehingga termasuk sebagai kabupaten yang multikultural. Penduduknya juga cukup beragam dalam keagamaan. Data dari Kementerian agama, sekitar 52,82% (66.981 jiwa) memeluk agama Islam. Memeluk agama Kristen juga cukup signifikan yakni 44,77% (56.771 jiwa), dimana Protestan 39,62% (50.239 jiwa) dan Katolik 5,15% (6.532 jiwa), kemudian Hindu 2,23% (2.825 jiwa) dan sebagian kecil beragama Buddha yakni 0,18% (222 jiwa).

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Morowali Utara memiliki program yang dibuat demi kemudahan pelayanannya, program atau kegiatan yang dilakukan dinas ini sendiri yaitu adanya sistem pelayanan jemput bola yang dibuat bagi

masyarakat di desa terpencil yang jauh dari kota khususnya kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan jemput bola tersebut dilakukan sesuai adanya jadwal yang telah ditentukan bagi masing-masing pegawai, dimana staf dan pegawai dinas dukcapil 8 melakukan kunjungan ke masing-masing rumah dan membantu proses pembuatan dokumen kependudukan dalam rangka tertib administrasi kependudukan kabupaten morowali utara.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Peranan dinas kependudukan ini sangat krusial. Dikutip dari situs Litbang Kemendagri, faktor geografis dan jaringan operator atau sinyal naik turun masih menjadi kendala dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Selain itu melalui survey awal yang dilakukan didapati bahwa masih terjadi keterlambatan dalam pengurusan dokumen, dan kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk mencari informasi tentang prosedur kerja di dinas ini juga menjadi kendala saat pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penelitian ini dilaksanakan dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara”. Rumusan permasalahan dalam penelitian adalah Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara.

## A. TINJAUAN TEORI

### 1.1 Manajemen pelayanan publik

#### a. Definisi pelayanan publik

Secara etimologi, kamus besar Bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Menurut Hayat (2017) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan.

Sementara menurut Hidayatullah (2017), kata publik sebagai “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Thoha (2017), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

#### b. Asas-asas pelayanan publik

Menurut Sinambela (2016), mengatakan bahwa asas-asas pelayanan publik tercermin dari: Transparansi adalah bersifat terbuka, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

## 2.1 Kualitas pelayanan

### 1. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Gronross (Sembiring 2014) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi: Kualitas Fungsi, Kualitas teknis, Reputasi perusahaan,

Secara umum, penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara.

### 2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2015) mengidentifikasi ada 5 indikator kualitas pelayanan, yang telah dirangkup yaitu:

- a. Tangibles, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- b. Reliability, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya
- c. Responsiviness, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan 19 memberikan layanan yang baik dan cepat.
- d. Empaty, yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
- e. Assurance, yaitu pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

## 3.1 Kepuasan masyarakat

### 1. Definisi kepuasan masyarakat

Menurut Kotler (2010) kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan respon positif dari masyarakat dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan.

### 2. Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 dalam (Keliat Umar, 2020). Ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 faktor yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu: Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas layanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan pelayanan, Kesopanan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan dan Keamanan pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang terdiri atas 2 variabel yakni Pelayanan (X1) dan Kepuasan masyarakat (Y). Sedangkan populasi yang digunakan adalah masyarakat Kabupaten Morowali Utara yang berkunjung dan melakukan pengurusan pada kantor dinas

kependudukan dan pencatatan sipil Morowali Utara. Untuk mengetahui jumlah sampel yang ada pada penelitian ini digunakan rumus Slovin dengan jumlah populasi 139.535

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi yaitu jumlah penduduk Desa Kolonodale

e = persen keonggaran ketidaktelitian dikarenakan salah mengambil sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan, sebesar 10 %

Dari rumus di atas, jadi hasil sampel yang dipakai di dalam penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{139.535}{1 + 139.535 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{139.535}{1.396,35}$$

$$n = 99,9$$

n= 99,9. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden

Sementara itu penelitian dilakukan di Morowali Utara pada Bulan November 2022 sampai dengan bulan Januari 2023. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuesioner dan Dokumentasi dengan menggunakan skala likert dengan bobot 1-5. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan sudah tepat atau belum digunakan uji Validitas dan uji Reliabilitas, sementara itu untuk mengetahui hubungan antar variabel digunakan uji analisis regresi sederhana. Sedangkan untuk teknik analisis datanya digunakan uji Normalitas dan uji Heteroskedastisitas, sedangkan untuk menguji Hipotesisnya digunakan uji T.

## Hasil Penelitian

Berdasarkan karakteristik responden diketahui jumlah jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang (34%) sedangkan perempuan sebanyak 66 orang (66%). Umur responden dalam penelitian ini dengan rentan usia 20 – 25 tahun berjumlah 41 orang atau 41 % responden, usia 26 - 30 tahun berjumlah 34 orang atau 34 % responden, dan usia >30 tahun berjumlah 25 orang atau 25% responden. Tingkat pendidikan responden mayoritas mempunyai tingkat pendidikan pendidikan SMA sebanyak 53 orang (53%), S1 sebanyak 32 orang (32%), dan SMP sebanyak 15 orang (15%).

Berdasarkan hasil uji validitas memperlihatkan item pertanyaan yang digunakan dalam pada variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien korelasi antara 0,252 sampai 0,740 dan variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai koefisien korelasi antara 0,270 sampai 0,806 karena kedua variabel memiliki nilai *r* tabel lebih besar atau di atas 0,196 Sehingga dapat disimpulkan bahwa koesioner yang digunakan variabel Kualitas Pelayanan dan kepuasan masyarakat di nyatakan valid sebagai alat ukur variabel.

Hasil uji reabilitas variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai *cronbachs Alpha* 0,885 dan variabel kepuasan masyarakat menunjukkan nilai sebesar 0,996. Karena kedua variabel menunjukkan nilai *cronbachs Alpha* diatas 0,6 maka dapat

disimpulkan bahwa pernyataan koesioner responden menunjukkan kehandaIan dalam mengukur variabel.

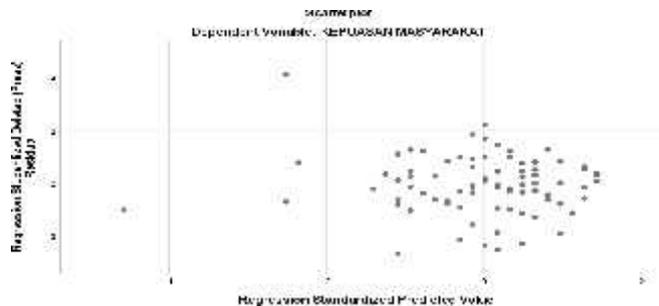
**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**

One-SampleKolmogorov-SmirnovTest		Unstandardized Residual
N		100
NormalParametersa,b	Mean	.0000000
	Std.Deviation	3.42962210
MostExtremeDifferences	Absolute	.077
	Positive	.073
	Negative	-.077
TestStatistic		.077
Asymp.Sig.(2-tailed)		.154 <sup>c</sup>

Sumber: hasil olah data SPSS 2023

Berdasarkan tabel tersebut maka diketahui bawah nilai sig 0,154 > 0,05. hal ini berarti bahwa seluruh data yang digunakan saling berdistribusi normal, maka dapat dilakukan anallisis data selanjutnya.

**Gambar 1. Hasil uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan hasil uji scatterplot diatas, grafik menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk sebuah pola, sehingga dapat dikatakan data tersebut tidak terdapat heteroskedasitas.

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized coefficients	Standardized coefficients		t	Sig.
	B	Std.ror	Beta		
1. (Constant)	22.362	0.578		2.114	.037
1. Kualitas Pelayanan	2.450	.160	840	15.349	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					

Sumber: hasil olah data SPSS 2023

- a. Koefisien sebesar 22,362 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan Masyarakat adalah 22,362
- b. Koefisien regresi X sebesar 2,450 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai peningkatan kualitas pelayanan maka nilai Kepuasan Masyarakat bertambah sebesar 2,450

**Tabel 3. Hasil Uji T**

Model	Unstandardized coefficients	t	Sig.
	B		
1. (Constant)	22.362	2.114	.037
1. Kualitas Pelayanan	2.450	15.349	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat			

Sumber: hasil olah data SPSS 2023

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= (0,05/2 : n - k - 1) \\
 &= (0,05/2 : 100 - 1 - 1) \\
 &= (0,025 : 98) \text{ Dilihat pada distribusi nilai } t \text{ tabel} \\
 &= 1,984
 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai signifikan: Dari tabel Coefficients diperoleh nilai t hitung Variabel Kepuasan Masyarakat (X) sebesar 15,349 > t tabel 1,984 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak (menerima Ha) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 4. Hasil Uji R<sup>2</sup>**

Model Summary		
Model	R	R Square
1	.840 <sup>a</sup>	.706
a. Predictor: (Constant), Kualitas Pelayanan		

Sumber: hasil olah data SPSS 2023

Berdasarkan tabel, analisis data menggunakan program SPSS diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,706 atau 70,6%. Arti dari koefisien ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Sedangkan sisanya 24,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan maka adapun kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. Semakin baik kualitas pelayanan yang ditinjau dari kemampuan perusahaan atau organisasi, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian dan perhatian maka kepuasan masyarakat dapat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(2).
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- KEIIAT, M. R. B. (2020). ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUAIITY).
- Sembiring, I. J., & Suharyono, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonalds MT. Haryono Malang). Jurnal Administrasi Bisnis, 15(1).

- Sinambela, Iitjan Poltak. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2017). Dinamika ilmu administrasi publik. Kencana
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran edisi 4. Yogyakarta: Andi.