

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)

Yusrizal, Meyzi Heriyanto dan Harapan Tua R.F.S

Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas, KM. 12,5 Panam Pekanbaru

Abstract: Service Quality and Community Satisfaction on Electronic Identity Cards (KTP-el). This study aims to find out and analyze to service quality in the electronic service (KTP-el) of the Department of Population and Civil Registration Kampar District. This study uses a quantitative approach. The sample in this study is Front Office employees using Census Technique that is safe 20 employees, while for the Community using Incidental Sampling Technique that is as many as 30 people. Data analysis using Simple Linear Regression with the help of SPSS application. The results showed that service quality was significantly positive for community satisfaction with the value of t count $(5.720) > t$ table (2.011) . The percentage of supply coefficient is determined as 40.5%. While the remaining 59.5% by other variables not examined such as facilities and infrastructure, discipline, ability and skills of employees.

Keywords: service quality, community satisfaction, reliability, empathy

Abstrak: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini pegawai Front Office dengan menggunakan Teknik Sensus yaitu berjumlah 20 pegawai, sedangkan untuk Masyarakat menggunakan Teknik Sampling Insidental yaitu sebanyak 30 orang. Metode analisis data menggunakan Regresi Linier Sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $(5,720) > t$ tabel $(2,011)$. Besar persentase sumbangan koefisien determinasi sebesar 40,5%. Sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti sarana dan prasarana, kedisiplinan, kemampuan dan keterampilan pegawai.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, kehandalan, empati

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat, dan memberikan implikasi kepuasan masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Ada korelasi dan kohensi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Se-

tiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Selain teknis pelayanan, aspek nonteknis juga mempengaruhi proses pelayanan. Termasuk didalamnya adalah kualitas sumber daya apa-

ratur pelayanan. Kualitas dan kompetensi aparatur pelayanan juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian dipertegas dalam ayat 7 bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan 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 teratur.

UU tersebut juga memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur. Semua hal tersebut adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik. Tantangannya adalah pemerintah harus menyediakan sarana prasarana yang memadai dan penyediaan sumber daya aparatur yang kompetens dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang prima.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan sangat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan dan dapat terjangkau oleh semua kalangan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas atau prima, lebih khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang administrasi kependudukan. Salah satu fokus permasalahan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Kampar yaitu berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan KTP-el dikarenakan merupakan kunci utama seseorang dalam mendapatkan pelayanan publik serta untuk pembangunan nasional secara umum dan pembangunan Kabupaten Kampar secara khususnya. Selain dari pada itu, masih sampai saat ini pelayanan KTP-el masih bermasalah seperti pelayanan yang belum optimal, lamban, kekurangan blangko KTP-el hingga terjadinya pungli dalam proses pengurusan KTP-el sehingga mengakibatkan masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan, walaupun secara terori kepuasan masyarakat itu relatif.

Fokus pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Pelayanan KTP-el sebagai penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dikarenakan berbagai masalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih bermasalah seperti waktu penyelesaian pencetakan KTP-el yang sering terlambat seharusnya 1-2 jam namun kenyataan sampai 5 jam, kurang disiplinnya jam masuk kerja pegawai front office dan seringnya jaringan server antara kabupaten kepusat bermasalah atau terputus. Berbagai masalah diatas akan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang diberikan karena secara teori kepuasan masyarakat sangat tergantung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan tersebut. Sehubungan dengan fenomena tersebut maka permasalahan penelitian adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Kampar?.

Secara teroritis dan empiris kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat atau pelanggan. Sejalan menurut Kasmar dalam Harbani Pasolong (2013) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya *concent* pada pelanggannya. Pada akhirnya bisa jadi berusaha maksimal untuk kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pelayanan yang berkualitas atau prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Lukman (2006), menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyediakan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal dan perspektif pelanggan lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Selain dari pada itu, menurut Zeithmal dalam Harbani Pasolong (2013), keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya indikasi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

Kemudin didukung secara empiris oleh beberapa penelitian terdahulu seperti menurut Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidyanto (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat. Menurut Siti Husna Hotima (2013), menunjukkan bahwa ada pengaruh yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan baik bahwa secara teoritis dan empiris menyatakan kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Jika masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan menandakan bahwa pelaya-

nan yang diberikan sudah berkualitas sesuai persepsi masyarakat atau pelanggan.

Berbagai permasalahan yang terjadi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan KTP-el yang berimplikasi pada kepuasan masyarakat penerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar seperti masih belum optimalnya pelaksanaan pelayanan khususnya pelayanan KTP-el yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sehingga menyebabkan beberapa pelayanan belum terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, keterlambatan penyelesaian pencetakan KTP-el yang seharusnya hanya dalam waktu 1 atau 2 jam tetapi kenyataannya sampai 5 jam, jaringan server antara kabuapten kepusat sering mengalami masalah atau terputus dan kurang disiplinnya jam masuk kerja beberapa pegawai front office, maka dengan berbagai permasalahan tersebut mengakibatkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap instansi tersebut sehingga mendapat catatan sebagai instansi yang pelayanan yang buruk dan salah satu instansi yang mendapatkan cacatan pengaduan masyarakat terbanyak dari Ombudsmen Riau terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan penelitian dan penjabaran teori yang mendasarinya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut : “Adanya pengaruh secara positif dan signifikan kualitas terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP-el”. Sedangkan penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP-el. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

METODE

Jenis dan lokasi penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan metode survei. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berjumlah 39 orang PNS

dan Pegawai Harian Lepas/ Non PNS sebanyak 20 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini khusus pegawai Front Office dengan menggunakan Teknik Sensus yaitu berjumlah 20 pegawai, sedangkan untuk Masyarakat menggunakan Teknik Sampling Insidental yaitu sebanyak 30 orang. Analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pengelolaan data dilakukan dengan teknik statistik yaitu statistik deskriptif digunakan untuk tabel frekuensi, persentase, skor dan rata-rata. Sedangkan untuk statistik inferensial digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana dengan bantuan program SPSS versi 24.

HASIL

Analisis Statistik Deskriptif

Variabel penelitian kualitas pelayanan ada 5 dimensi terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berada kategori sedang. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata jawaban responden yaitu yang menyatakan sangat baik sebanyak 1 responden (2%), baik sebanyak 11 responden (22%), cukup baik sebanyak 21 responden (42%), kurang baik sebanyak 15 responden (30%) dan sangat kurang baik sebanyak 2 responden (4%). Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat belum berjalan secara baik dan optimal. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan didominasi pada tanggapan cukup yaitu sebanyak 21 orang atau 42%. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum optimal. Hal ini terjadi karena beberapa hal seperti kurangnya sarana-prasana pendukung pelayanan seperti masih kurangnya kenyamanan ruang tunggu masyarakat, jaringan internet yang sering bermasalah sehingga menghambat proses

pencetakan KTP, kurangnya sarana mesin pencetak KTP serta masih sering bermasalahnya mesin antrian sehingga sering menggunakan antrian manual.

Selain dari faktor fisik/berwujud/*tangible* yang dijelaskan diatas, ada juga faktor lain yang menyebabkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum optimal yaitu berkaitan dengan tingkat respon atau daya tanggap pegawai terhadap kegiatan pelayanan yaitu masih kurangnya daya tanggap pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat, kurangnya pegawai dalam menanggapi atau merespon saran yang diberikan masyarakat kepada pihak dinas untuk melakukan perbaikan pelayanan yang ada serta masih belum optimalnya pelaksanaan kotak saran yang telah dibuat sehingga terkesan kurang digunakan dengan baik. Jika kotak saran ini direspon dengan baik maka akan memberikan perubahan terhadap pelayanan yang ada. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari pegawai pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan dan lain sebagainya, tetapi aspek kebaikan dan etika dalam pemberian layanannya. Dengan demikian berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar menunjukkan bahwa terletak pada kategori netral/se-dang, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dilaksanakan masih belum optimal dan baik atau belum menunjukkan kualitas pelayanan. Variabel kepuasan masyarakat menurut Kemen PAN No. 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggungjawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepas-

tian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan pelayanan dan Keamanan pelayanan.

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar, memiliki tingkat indeks kepuasan masyarakat yang rendah. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata jawaban responden yaitu yang menyatakan sangat baik sebanyak 1 responden (2%), baik sebanyak 14 responden (28%), cukup baik sebanyak 23 responden (46%), kurang baik sebanyak 11 responden (22%) dan sangat kurang baik sebanyak 1 responden (2%). Indeks kepuasan masyarakat mencerminkan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar masih rendah dan kurang baik. Masyarakat akan puas atas pelayanan yang diterima apabila masyarakat tersebut menerima pelayanan yang baik dan berkualitas begitu juga sebaliknya. Dari tanggapan responden menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden yang didominasi pada tanggapan cukup baik yaitu sebanyak 23 responden atau 46%. Masyarakat masih memberikan penilaian terhadap kepuasan mereka setelah menerima layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil

Kabupaten Kampar dengan kategori masih cukup memuaskan.

Selain dari pada itu hal yang mendasar menyebabkan indeks kepuasan masyarakat masih rendah/cukup yaitu berkaitan dengan indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan kecepatan pelayanan yang kurang berjalan dengan optimal dan baik. Prosedur pelayanan yang menyulitkan masyarakat alias berbelit-belit, persyaratan pelayanan yang rumit dan banyak serta kurangnya kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK dan sebagainya). Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan dan lain sebagainya, tetapi aspek kebaikan dan etika dalam pemberian layanannya juga harus diperhatikan oleh pegawai.

Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebagai berikut : “Adanya pengaruh secara positif dan signifikan kualitas terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar”.

Hasil analisis pengujian hipotesis dengan menggunakan program SPSS Versi 24, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 ^a	,405	,393	9,833
<i>a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan</i>				

Tabel 2. Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3163,222	1	3163,222	32,717	,000 ^b
	Residual	4640,778	48	96,683		
	Total	7804,000	49			
<i>a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat</i>						
<i>b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan</i>						

Tabel 3. Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42,790	8,991		4,759	,000
	Kualitas Pelayanan	,880	,154	,637	5,720	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 42,790 artinya jika kualitas pelayanan nilainya adalah 0, maka kepuasan masyarakat nilainya positif atau mengalami kenaikan sebesar 42,790.
- Koefisien regresi variabel Kualitas pelayanan sebesar 0,880, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 42,790.

Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan 2 sisi. Untuk menentukan t hitung, dapat dilihat pada tabel coefficients diatas sehingga diperoleh t hitung sebesar 5,720. Sedangkan untuk menentukan t tabel yaitu tabel distribusi t dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $50-1-1 = 48$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel bebas). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi 0,025) maka hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,011. Kriteria pengujian yaitu (Jika t hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung \geq $-t$ tabel maka H_0 diterima sedangkan jika t hitung $>$ t tabel atau $-t$ hitung $<$ $-t$ tabel maka H_0 ditolak) Berdasarkan signifikansi yaitu (Jika signifikansi $>$ 0,05 maka H_0 diterima sedangkan jika signifikansi \leq 0,05 maka H_0 ditolak).

Berdasarkan uji t pada tabel coefficients diperoleh bahwa nilai t hitung (5,720) $>$ t tabel (2,011) maka H_0 ditolak. Jadi, kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Nilai t hitung positif artinya pengaruh yang terjadi adalah positif, artinya semakin tinggi atau baik kualitas pelayanan maka semakin meningkatkan kepuasan

masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar. Sedangkan pengujian berdasarkan signifikansi yaitu nilai sigifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak, artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar.

Berdasarkan tabel Model Summary diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) atau *R Square* sebesar 0,405 atau 40,5%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar sebesar 40,5%. Sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti sarana dan prasarana, kedisiplinan, kemampuan dan keterampilan pegawai dan sebagainya. Sedangkan nilai *standard Error of The Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai Y. Hasil regresi didapat nilai 9,833, hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam memprediksi kepuasan masyarakat sebesar 9,833.

PEMBAHASAN

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil

Kabupaten Kampar belum terlaksana secara maksimal dan optimal. Berbagai permasalahan pelayanan yang terjadi sehingga secara langsung dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat seperti pelayanan belum terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, keterlambatan penyelesaian pencetakan KTP-el yang seharusnya hanya dalam waktu 1 atau 2 jam tetapi kenyataannya sampai 5 jam, jaringan server antara kabuapten kepusat sering mengalami masalah atau terputus dan kurang disiplinnya jam masuk kerja beberapa pegawai front office dan sebagainya. Berbagai masalah tersebut menyebabkan kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan seperti keluhan masyarakat kepada pegawai akibat pelayanan yang terjadi, pelaporan kepada Ombudsman terhadap pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar yang kurang optimal.

Sedangkan untuk pengukuran kepuasan masyarakat atas penerimaa layanan pada dinas kependudukan dan pencacatan sipil kabupaten kampar yaitu berkaitan dengan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan pelayanan dan keamanan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi sederhana menjelaskan bahwa secara signifikan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai positif tersebut memberikan makna bahwa semakin baik dan optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatnya kepuasan masyarakat penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar.

Selain dari pada itu, hasil analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,405 atau 40,5%. Hal ini menunjukkan bahwa persen-

tase sumbangan pengaruh variabel bebas/kualitas pelayanan terhadap variabel terikat/kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar sebesar 40,5%. Sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti sarana dan prasarana, kedisiplinan, kemampuan dan keterampilan pegawai dan sebagainya.

Hasil statistik tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya semakin baik dan optimal pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka akan semakin tinggi dan baik tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya jika semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka akan berakibat bahwa menurunnya tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat ini melambangkan kepada kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Kabupaten Kampar. Selain dari hasil penelitian, penelitian ini juga didukung secara teoritis dan empiris mengenai permasalahan yang sama. Secara teoritis didukung oleh terori beberapa ahli yaitu menurut Kasmir dalam Harbani Pasolong (2013) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Kemudian sejalan dengan itu menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017) optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan.

Sedangkan secara emipiris didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu menurut Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto

(2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat. Sejalan menurut Siti Husna Hotima (2013), menunjukkan bahwa ada pengaruh yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta penelitian menurut Elis Reynata Sulaeman (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dimensi kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphy* memiliki pengaruh yang signifikansi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 77% sedangkan 23% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini. Hasil penelitian Mirajtannia (2014) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 58,8% sehingga semakin besar pengaruh kualitas pelayanan maka semakin besar kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar berpengaruh sangat signifikan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini : “Adanya pengaruh secara positif dan signifikan kualitas terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar” dapat diterima.

Hasil regresi sederhana menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat sebesar 40,5% Sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti sarana dan prasarana, kedisiplinan, kemampuan dan keterampilan pegawai.

DAFTAR RUJUKAN

- Elis Reynata Sulaeman., 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut) dalam *Jurnal Manajemen*, 14 (2), Magister Manajemen, Bandung: Program Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan.
- Fahmi Rezh, Siti Rochmah, Siswidiyanto., 2012, Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok) dalam *jurnal Administrsi Publik (AP)*, 1 (5), Malang: Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Hayat., 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pres.
- Lukman, Sampara., 2006, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Pres.
- Mirajtannia Perwita Sari, Sulistowati, Julianto Lemantara., 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan dalam *Jurnal Informasi*, 3 (1), Program Studi/Jurusan Sistem Informasi, Surabaya: STMIK STIKOM.
- Pasolong, Harbani., 2013, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Siti Husnul Hotima., 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember dalam *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, Kabupaten Jember, 12 (2).