

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

Hafidh Levianto

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

ABSTRACT

Dispendukcapil to increase user service satisfaction in order to attract public enthusiasm in managing population administration. The ultimate goal of increasing user service satisfaction is to achieve the target of ownership of population documents and civil registration. The forms of activity innovation that are being promoted by Dispendukcapil Sidoarjo Regency in their regular services are the Package System. The Package System is the process of managing one deed document but getting one or two other documents automatically. The deed document includes a birth certificate, death certificate, marriage or divorce while the other two documents include the Family Card (KK) and the new ID Card (KTP). In this program, when someone arranges a birth certificate, he will automatically get a new KK. Another example, when someone takes care of a divorce certificate, then he automatically gets a new KK and KTP.

Based on this background, the problems that can be formulated are how the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy influence on the satisfaction of service users in the Population Office and Sidoarjo Regency Civil Registration? This study uses quantitative methods and used theories from Parasuraman and Berry Zeithaml who found that ten dimensions. The result are user satisfaction of Dispendukcapil Sidoarjo Regency service is influenced by 4 dimensions and supports the Pasuraman theory. The effect of the assurance dimension is not possible because this dimension is considered not too important by service users. This is in line with the characteristics of the Dispendukcapil respondents in Sidoarjo Regency who mostly earn Rp. 1.2 Million, with a high school education background and job seekers.

Keywords: *Dispenduk, Public Services, Population.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi yang masih terus dilakukan oleh pemerintahan Presiden RI, Ir H. Joko Widodo. Reformasi birokrasi yang ada meliputi tiga aspek utama yaitu kelembagaan, ketata laksanaan termasuk penganggaran, dan sumber daya manusianya (SDM) aparatur. Sampai saat ini, reformasi birokrasi masih terus berjalan sejak dituangkan sebagai salah satu prioritas dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005–2025, Reformasi birokrasi diatur dalam UU Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005–2025. Untuk itu, di era sekarang, pemerintah mempunyai fungsi utama untuk melayani masyarakat dimana fungsi ini berkaitan erat dengan aspek perubahan dalam reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi tertuang dalam misi ke-2 RPJMN 2014–2019 yaitu mewujudkan masyarakat maju, berkesinambungan, dan demokratis berlandaskan negara hukum. Kebijakan nasional tersebut menjadi arah kebijakan reformasi

birokrasi bagi pemerintah daerah, termasuk pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sendiri telah mengaitkan antara misi ke-2 RPJMN dengan misi ke-1 RPJMD Kabupaten Sidoarjo 2016-2021 (Sumber : RPJMD Kabupaten Sidoarjo 2016-2021. Misi ke-1 RPJMD Kabupaten Sidoarjo yang menjadi dasar pelaksanaan reformasi birokrasi di kota ini adalah “Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel Melalui Penyelenggaraan Pemerintahan yang Inovatif, Aspiratif, Partisipatif dan Transparan”. Hal ini berarti reformasi birokrasi telah dan sedang berlangsung. Adapun pelaksana reformasi birokrasi adalah semua PD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan PD yang mempunyai peran penting dalam pelayanan hak kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Pasal 4 Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo No. 78 Tahun 2016 menjelaskan bahwa Dispendukcapil mempunyai tugas membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten. Selanjutnya, pasal 5 menyebutkan tentang fungsi yang dijalankan Dispendukcapil untuk melaksanakan tugasnya sebagai berikut: a) Rumusan kebijakan bidang kependudukan dan catatan sipil, b) Pelaksanaan kebijakan bidang kependudukan dan catatan sipil, c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang kependudukan dan catatan sipil, d) Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasnya.

Kinerja pelayanan Dispendukcapil dalam bidang administrasi kependudukan selama ini masih belum optimal. Hal ini ditandai dengan bukti-bukti capaian rekaman kepemilikan dokumen kependudukan yang **bersifat dasar** masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang masih di bawah target. Dokumen yang paling dasar harus dimiliki oleh setiap penduduk adalah KTP dan Kartu Keluarga. Dalam hal dokumen KTP, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo masih belum mencapai target. Perbandingan antara target dan realisasi perekaman dokumen KTP di Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat pada perkembangan Penduduk Wajib KTP dan Penduduk Ber-KTP di atas menunjukkan bahwa tiga tahun terakhir, Dispendukcapil dihadapkan pada masalah banyaknya penduduk yang tidak ber-KTP. Tahun 2013, jumlah penduduk yang wajib ber-KTP sebanyak 1.530.793 jiwa dan yang telah ber-KTP sebanyak 1.201.368 jiwa, sehingga penduduk yang belum ber-KTP sebanyak 21,52%. Di tahun 2014, jumlah penduduk yang wajib ber-KTP meningkat menjadi 1.583.324 jiwa dan yang telah ber-KTP menjadi 1.212.690 jiwa, persentase penduduk yang belum ber-KTP meningkat di tahun 2014 ini menjadi 23,41%. Di tahun 2015, jumlah penduduk yang Wajib Ber-KTP meningkat menjadi 1.600.969 jiwa dan yang Ber-KTP menjadi 1.223.094 jiwa, sehingga persentase penduduk yang belum ber-KTP sebanyak 23,6%. Terakhir, di tahun 2016, jumlah penduduk yang Wajib Ber-KTP kembali meningkat menjadi 1.667.686 jiwa dan yang Ber-KTP menjadi 1.373.672 jiwa, sehingga persentase penduduk yang belum ber-KTP sebanyak 17,63%.

Ketidakefektifan hasil/kinerja Dispendukcapil juga masih terlihat dari sisi penerbitan dokumen KK (Kartu Keluarga). Secara umum, kinerja di sisi penerbitan dokumen KK ini masih lebih baik dari kinerja perekaman dokumen KTP di atas. Perkembangan Penduduk yang Wajib KK dan Ber-KK dapat dilihat pada perkembangan Penduduk Wajib KK dan Memiliki di atas menunjukkan

bahwa tiga tahun terakhir, Dispendukcapil juga masih dihadapkan pada masalah belum tuntasnya kepemilikan dokumen KK di masyarakat. Berdasarkan data lima tahun terakhir, kepemilikan dokumen KK di Kabupaten Sidoarjo sekitar 90% atau masih sebanyak 10% penduduk yang belum memiliki KK. Pada tahun 2013, jumlah penduduk yang Wajib KK sebanyak 630.822 keluarga dan yang telah ber-KK sebanyak 567.356 keluarga, sehingga keluarga yang belum ber-KK sebanyak 10.06% atau 63.466 keluarga. Di tahun 2014, jumlah keluarga yang wajib ber-KK meningkat menjadi 646.544 keluarga dan yang telah ber-KK juga meningkat menjadi 582.139 keluarga, sehingga persentase penduduk yang belum ber-KK menurun di tahun 2014 ini menjadi 9.96%. Di tahun 2015, jumlah keluarga yang wajib ber-KK meningkat menjadi 638.016 keluarga dan yang telah ber-KK juga meningkat menjadi 601.597 keluarga, sehingga persentase penduduk yang belum ber-KK menurun di tahun 2015 ini menjadi 5,71%. Terakhir, di tahun 2016, jumlah keluarga yang wajib ber-KK meningkat menjadi 692.029 keluarga dan yang telah ber-KK juga meningkat menjadi 663.448 keluarga, sehingga persentase penduduk yang belum ber-KK menurun di tahun 2016 ini menjadi 4,13%.

Selain perkembangan kepemilikan dokumen kependudukan, Dispendukcapil yang berfungsi sebagai pelayanan publik juga melakukan pengukuran kepuasan masyarakat setiap tahunnya. Berikut merupakan hasil survey kepuasan masyarakat di Dispendukcapil. Pada tahun 2014 sampai dengan 2016 Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan di Dispendukcapil cukup berfluktuasi. Tahun 2016 terjadi peningkatan sebesar 3% dibandingkan tahun 2015 dengan nilai Ikm sebesar 77,69. Meskipun mengalami fluktuasi nilai Ikm, kepuasan Dispendukcapil selama tiga tahun masih dalam kategori Baik.

Fakta-fakta di atas semakin menuntut Dispendukcapil untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanannya guna menarik antusiasme masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Tujuan akhir dari peningkatan kepuasan pengguna layanan itu untuk mencapai target kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Bentuk-bentuk inovasi kegiatan yang tengah digalakkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan regularnya adalah *Sistem Paket*. Sistem Paket adalah proses kepengurusan **satu dokumen akta** tetapi mendapatkan satu atau dua **dokumen lain** secara otomatis. Dokumen akta meliputi akta kelahiran, kematian, pernikahan atau perceraian sedangkan dua dokumen lain meliputi KK dan KTP baru. Pada program ini, ketika seseorang mengurus akta kelahiran, maka secara otomatis dia akan memperoleh KK baru. Contoh lainnya, ketika seseorang mengurus akta perceraian, maka secara otomatis dia memperoleh KK dan KTP baru.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai bagaimana pengaruh dimensi Bukti Fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ini dipilih sebagai usaha untuk mencari penjelasan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Pendekatan yang digunakan adalah *descriptive research* yang

bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan respon pengguna layanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo terkait dimensi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) serta kepuasan pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan *eksplanatory research* yaitu kausalitas yang menjelaskan suatu hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Ghozali, 2004). Jenis penelitian ini dipilih untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Populasi yang digunakan adalah pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo, dengan teknik sampling yang digunakan adalah *Proportional Random Sampling*. *Proportional Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil subyek dari setiap strata. Penentuan banyaknya sampel menggunakan metode perhitungan slovin. Adapun rumus slovin adalah sebagai berikut.

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = persentase kesalahan yang ditolerir dalam pengambilan sampel, dalam penelitian ini menggunakan e = 5% (0,5).

Langkah dalam penentuan jumlah sampel yaitu dengan menentukan jumlah populasi. Cara menentukan jumlah populasi yaitu mengumpulkan data sekunder dari Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo terkait rata-rata jumlah pengguna layanan dalam satu hari. Setelah diketahui jumlah pengguna layanan, selanjutnya dihitung menggunakan rumus slovin. Berikut simulasi perhitungan pengambilan sampel *Proportional Random Sampling*.

Tabel Sampel Penelitian

NO	JENIS LAYANAN	POPULASI	PROPORSI	SAMPLE
1	Akta Kelahiran	30	12%	19
2	Akta Kematian	15	6%	9
3	Akta Perkawinan	10	4%	6
4	Akta Perceraian	8	3%	5
5	Akta Pengesahan Anak	5	2%	3
6	KK	45	19%	28
7	KTP	40	16%	25
8	Surat Pindah Masuk	60	25%	37
9	Surat Pindah Keluar	30	12%	19
10	TOTAL	243	100%	151

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi: Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Sedangkan Variabel dependen yaitu Kepuasan Pelayanan (Y) yang indikator-indikatornya terdiri atas: kepuasan terhadap persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tarif, produk

spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan keluhan. Dengan instrument penelitian yang digunakan berupa angket, yaitu sebagai berikut:

Tabel Kisi-Kisi Instrumen Angket

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pengguna Layanan (Y)	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan terhadap keserhanaan alur prosedur (Y₁) - Kepuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan (Y₂) - Kepuasan terhadap produk layanan yang dihasilkan (Y₃) - Kepuasan terhadap kelengkapan sarana dan prasarana (Y₄) - Kepuasan terhadap kompetensi petugas (Y₅) - Kepuasan terhadap keamanan lingkungan pelayanan (Y₆) 	Skala Linkert
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X ₁)	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi Gedung Pelayanan Terawat(X_{1,1}) - Penataan ruang pelayanan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan (X_{1,2}) - Kebersihan ruang tunggu memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan (X_{1,3}) - Kapasitas ruang tunggu sesuai dengan jumlah pengguna layanan (X_{1,4}) - Fasilitas pendukung pelayanan (seperti pendingin ruangan, TV, speaker) berfungsi dengan baik sehingga menambah kenyamanan pengguna layanan (X_{1,5}) - Hardware kantor mempercepat proses pelayanan (X_{1,6}) - Papan informasi terkait pelayanan mempermudah pengurusan pelayanan (X_{1,7}) - Pemisahan toilet perempuan dan laki-laki (X_{1,8}) - Toilet yang disediakan dalam kondisi bersih (X_{1,9}) - Kelengkapan yang disediakan di musholla memberikan kenyamanan dalam beribadah (X_{1,10}) - Adanya Ruang Smoking area sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna layanan lain (X_{1,11}) - Tempat parkir luas dan tertata rapi (X_{1,12}) - Petugas memakai seragam operasional kerja (X_{1,13}) - Jumlah petugas pelayanan memadai (Sesuai dengan jumlah pengguna layanan yang datang) (X_{1,14}) - Pemanggilan nama pengguna layanan saat giliran terdengar jelas (X_{1,15}) - Lokasi strategis sehingga mudah dijangkau 	Skala Linkert

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	oleh pengguna layanan ($X_{1,16}$)	
Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X_2)	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan ($X_{2,1}$) - Petugas mempunyai kemampuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan ($X_{2,2}$) - Pelayanan dijalankan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan ($X_{2,3}$) - Petugas menguasai teknologi dengan baik ($X_{2,4}$) 	Skala Linkert
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_3)	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas bersedia membantu pengguna layanan ($X_{3,1}$) - Petugas sigap dalam merespon permintaan pengguna layanan ($X_{3,2}$) - Petugas cepat tanggap dalam mengatasi masalah keluhan dari pengguna layanan ($X_{3,3}$) - Petugas memberikan informasi mengenai kapan produk layanan diberikan ($X_{3,4}$) - Proses pelayanan cepat ($X_{3,5}$) 	Skala Linkert
Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_4)	<ul style="list-style-type: none"> - Instansi memberikan jaminan atas produk layanan yang cacat ($X_{4,1}$) - Petugas bersikap sopan dalam memberikan pelayanan ($X_{4,2}$) - Petugas memiliki pengetahuan dalam memberikan pelayanan ($X_{4,3}$) - Sikap yang ditunjukkan petugas senantiasa menanamkan rasa percaya ($X_{4,4}$) - Lingkungan tempat pelayanan terjamin keamanannya ($X_{4,5}$) - Tempat parkir yang disediakan terjamin keamanannya ($X_{4,6}$) 	Skala Linkert
Empati (<i>Empathy</i>) (X_5)	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas memberikan salam, senyum, sapa kepada pengguna layanan ($X_{5,1}$) - Petugas memahami kebutuhan/keinginan pengguna layanan ($X_{5,2}$) - Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial ($X_{5,3}$) - Petugas memperlakukan customer (pengguna layanan) dengan penuh perhatian ($X_{5,4}$) - Petugas memberikan perhatian pribadi kepada pengguna layanan ($X_{5,5}$) 	Skala Linkert

Sumber: dikembangkan oleh peneliti, 2017

Variable tersebut diberikan penilaian sebagai berikut: Skor 1, dengan kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Skor 2, dengan kategori Tidak Setuju (TS), Skor 3, dengan kategori Kurang Setuju (KS), Skor 4, dengan kategori Setuju (S), dan Skor 5, dengan kategori Sangat Setuju (SS). Hal itu juga dilakukan dengan melakukan Uji Validitas, Reliabilitas Instrumen dan Uji Reliabilitas, Analisa SEM, serta Uji Kesesuaian Model.

TEORI

Dalam penelitian ini digunakan teori dari Parasuraman dan Zeithaml, Berry (1985) yang menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yakni sebagai berikut: 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. 3) Daya Tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. 5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan landasan teori tersebut, maka penelitian dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

- H₁: Dimensi *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo.
- H₂: Dimensi *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo.
- H₃: Dimensi *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo.
- H₄: Dimensi *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo.
- H₅: Dimensi *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

PEMBAHASAN

Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil analisa SEM dengan menggunakan *software* AMOS, menghasilkan nilai p-value sebesar 0,094 nilai ini lebih besar jika dibandingkan dengan *error* atau α yang digunakan yakni 0,05. Maka kesimpulan yang diambil adalah gagal tolak H₀, yang artinya dimensi bukti fisik (*tangibles*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Setelah dilakukan tahapan selanjutnya dengan mengeliminasi dimensi jaminan (*assurance*), diperoleh nilai p-value sebesar 0,04. Nilai ini lebih kecil jika dibandingkan dengan *error* 0,05. Maka kesimpulan untuk dimensi bukti fisik (*tangibles*) adalah tolak H₀ yang artinya dimensi bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan analisa, dimensi bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik (*tangible*) merupakan fisik dari Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo, seperti gedung, fasilitas pendukung, ruang smoking area, tempat parkir dan jumlah petugas. Bukti fisik ini bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan. Dalam penelitian ini terbukti bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) mempengaruhi kepuasan pengguna layanan di Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Pengaruh Dimensi Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil analisa SEM untuk dimensi keandalan (*reliability*) pada kualitas pelayanan, menghasilkan nilai p-value sebesar 0,08 nilai ini lebih besar jika dibandingkan dengan *error* atau α yang digunakan yakni 0,05. Maka kesimpulan yang diambil adalah gagal tolak H_0 , yang artinya dimensi keandalan atau *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan analisa, dimensi keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh pegawai Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Dimensi keandalan (*reliability*) seperti petugas menyelesaikan pelayanan sesuai waktu dan jadwal yang ditentukan, petugas menguasai teknologi dan memiliki pengetahuan terkait pelayanan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para pegawai, maka permasalahan akan semakin cepat terselesaikan. Namun penelitian ini terbukti bahwa dimensi keandalan (*reliability*) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan di Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Pengaruh Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil analisa SEM untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada kualitas pelayanan, menghasilkan nilai p-value sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil jika dibandingkan dengan *error* atau α yang digunakan yakni 0,05. Maka kesimpulan yang diambil adalah tolak H_0 , yang artinya dimensi daya tanggap atau *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan analisa, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan pegawai Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pelanggan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) seperti petugas sigap, cepat dan tanggap dalam mengatasi permintaan maupun keluhan, petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah dan memberikan informasi mengenai produk layanan selesai. Dalam penelitian ini terbukti bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi kepuasan pengguna layanan di Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Pengaruh Dimensi Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil analisa SEM untuk dimensi jaminan (*assurance*) pada kualitas pelayanan, menghasilkan nilai p-value sebesar 0,659 nilai ini lebih besar jika dibandingkan dengan *error* atau α yang digunakan yakni 0,05. Maka kesimpulan yang diambil adalah gagal tolak H_0 , yang artinya dimensi jaminan atau *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan analisa, dimensi jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Dimensi jaminan (*assurance*) seperti jaminan atas produk layanan yang cacat, petugas bersikap sopan dan senantiasa menanamkan rasa percaya, petugas memiliki pengetahuan dan lingkungan serta tempat parkir yang aman. Namun

penelitian ini terbukti bahwa dimensi jaminan (*assurance*) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Pengaruh Dimensi Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil analisa SEM untuk dimensi empati (*empathy*) pada kualitas pelayanan, menghasilkan nilai p-value sebesar 0,000 nilai ini lebih besar jika dibandingkan dengan *error* atau α yang digunakan yakni 0,05. Maka kesimpulan yang diambil adalah tolak H_0 , yang artinya dimensi empati atau *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan analisa, dimensi empati (*empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pengguna layanan oleh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Dimensi empati (*empathy*) seperti petugas memberikan salam senyum dan sapa, memahami kebutuhan pengguna layanan, memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial, memperlakukan customer dengan penuh perhatian dan memberikan perhatian pribadi pada pengguna layanan. Namun dalam penelitian ini terbukti bahwa dimensi empati (*empathy*) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil analisa faktor-faktor dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan yang dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, ditemukan bahwa dari kelima dimensi hanya 4 dimensi kualitas layanan yakni dimensi bukti fisik (*tangibles*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan dimensi empati (*empathy*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dispendukcapil. Sedangkan untuk dimensi jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan.

Item dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dispendukcapil antara lain :

1. Gedung pelayanan dalam kondisi terawat
2. Penataan ruang pelayanan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan
3. Ruang pelayanan dalam kondisi bersih sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan
4. Kapasitas ruang tunggu sesuai dengan jumlah pengguna layanan
5. Fasilitas pendukung pelayanan (seperti pendingin ruangan, TV, speaker) berfungsi dengan baik sehingga menambah kenyamanan pengguna layanan
6. Hardware kantor mempercepat proses pelayanan
7. Papan informasi terkait pelayanan mempermudah pengurusan pelayanan
8. Pemisahan antara toilet perempuan dan laki-laki dapat menjaga privasi pengguna layanan
9. Toilet yang disediakan dalam kondisi bersih
10. Kelengkapan yang disediakan di musholla memberikan kenyamanan dalam beribadah
11. Adanya Ruang Smoking area sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna layanan lain

12. Tempat parkir luas dan tertata rapi
13. Petugas memakai seragam operasional kerja
14. Jumlah petugas pelayanan memadai (Sesuai dengan jumlah pengguna layanan yang datang)
15. Pemanggilan nama pengguna layanan saat giliran terdengar jelas
16. Lokasi strategis sehingga mudah dijangkau oleh pengguna layanan

Item dari dimensi keandalan (*reliability*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dispdukcapil antara lain :

1. Petugas menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan
2. Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan
3. Pelayanan dijalankan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan
4. Petugas menguasai teknologi dengan baik

Item dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dispdukcapil antara lain :

1. Petugas sigap dalam merespon permintaan pengguna layanan
2. Petugas cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari pengguna layanan
3. Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan
4. Petugas memberikan informasi mengenai kapan produk layanan diberikan
5. Proses pelayanan cepat

Item dari dimensi empati (*empathy*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Dispdukcapil antara lain :

1. Petugas memberikan salam, senyum, sapa kepada pengguna layanan
2. Petugas memahami kebutuhan/keinginan pengguna layanan
3. Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial
4. Petugas memperlakukan customer (pengguna layanan) dengan penuh perhatian
5. Petugas memberikan perhatian pribadi kepada pengguna layanan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa di Kepuasan Pengguna layanan Dispdukcapil Kabupaten Sidoarjo dipengaruhi oleh 4 dimensi dan mendukung teori Pasuraman. Tidak berpengaruhnya dimensi Jaminan (*assurance*) dimungkinkan karena dimensi ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan karakteristik responden Dispdukcapil Kabupaten Sidoarjo yang sebagian besar berpenghasilan Rp 1,2 Juta, berlatar belakang pendidikan SMA dan pencari kerja.

Penelitian yang telah dilakukan pada pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan mengambil sampel sebanyak 151 (seratus lima puluh satu) responden. Berdasarkan hasil analisis deskriptif maupun analisis SEM dengan menggunakan program *Software AMOS*, maka kesimpulan yang diperoleh berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: 1) Bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) memiliki nilai P-value sebesar 0,040. Hal ini menunjukkan p-value (0,040) dimensi bukti fisik lebih kecil dibandingkan nilai α (0,05), maka keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) ini dibentuk oleh 16 indikator. 2) Bahwa dimensi keandalan (*reliability*) memiliki nilai P-value sebesar 0,004. Hal ini menunjukkan p-value

(0,004) dimensi keandalan (*reliability*) lebih kecil dibandingkan nilai α (0,05), maka keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Dimensi keandalan (*reliability*) ini dibentuk oleh 4 indikator. 3) Bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai P-value sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan p-value (0,000) dimensi daya tanggap (*responsiveness*) lebih kecil dibandingkan nilai α (0,05), maka keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini dibentuk oleh 5 indikator. 4) Bahwa dimensi jaminan (*assurance*) memiliki nilai P-value sebesar 0,274. Hal ini menunjukkan p-value (0,274) dimensi jaminan (*assurance*) lebih besar dibandingkan nilai α (0,05), maka keputusan yang diambil adalah gagal tolak H_0 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. 5) Bahwa dimensi empati (*empathy*) memiliki nilai P-value sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan p-value (0,000) dimensi empati (*empathy*) lebih kecil dibandingkan nilai α (0,05), maka keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Dimensi empati (*empathy*) ini dibentuk oleh 5 indikator.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan di atas saran untuk Dispendukcapil adalah sebagai berikut: 1) Bagi peneliti lainnya, diharapkan agar ke depannya dapat membuktikan apakah memang benar bahwa variabel *assurance* itu tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik. Selain itu juga dapat mengembangkan item-item (indikator-indikator) pembentuk dimensi kualitas yang sekiranya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. 2) Bagi pemberi layanan atau Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, terutama untuk variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yaitu variabel Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Empathy*). Hal ini disebabkan karena keempat variabel tersebut merupakan variabel yang dianggap penting bagi pengguna layanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo harus meningkatkan hal-hal terkait a) fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; b) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; c) kesediaan/kemauan para petugas untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; serta d) pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan, komunikasi yang baik, dan perhatian pribadi yang diberikan petugas dalam memberikan layanan. 3) Bagi para pengguna layanan di Dispendukcapil hendaknya memberikan penilaian pelayanan secara objektif. Selain itu pengguna layanan juga perlu melakukan *crosscheck* data kembali untuk mempercepat proses pelayanan di Dispendukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty Ferdinand. (2011), *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Burhan, Bungin. (2005). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Cooper, D.R. & Schindler, P.S. (2008). *Business Research Methods*. Tenth Edition. New York: McGraw-Hill
- Denzin, N.K dan Lincoln, Y. S. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fakhrudin, A. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Umum Pegadaian Godean Yogyakarta*
- Ghozali, I., & Fuad. (2012). *Structural Equation Model: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.80*. Semarang: Badan Penerbit Univ. Diponegoro
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2011), "Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen", Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta
- Jujun Suparjan Suriasumantri. (2010). *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Kline, R. B. (2011). *Principles And Practice Of Structural Equation Modeling*. Third Edition. New York Guilford Press.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nirsetyo, Wahyudi. (2006). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang)*". Tesis Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang : Universitas Diponegoro
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985), *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- Freddy, Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan, (2010). *Dasar-dasar statistika*. Bandung: alfabeta
- Saleh, Muwafik. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Segoro, Waseso. (2013). *The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sujadi, Kusdiyantoro. (2014). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen Stie Abi Surabaya". Tesis Program Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C. & Anantharaman, R. N. (2013). *“The relationship between service quality and customer satisfaction - a factor specific approach”*. Journal of Service Marketing
- Fandi, Tjiptono, Chandra, Gregorius. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : penerbit ANDI.
- Viona, Apriliya. (2012). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasanpelanggan J.Co Cabang Padang*.
- Wijanto, S.H. (2015). *Metode penelitian menggunakan structural equation modeling dengan Lisrel 9*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.