

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA TEGAL

Indah Manfaati Nur¹⁾, M.Saifuddin Nur²⁾

¹Fakultas MIPA, Universitas Muhammadiyah Semarang
email: indah.manfaati.nur@gmail.com

²Fakultas MIPA, Universitas Muhammadiyah Semarang
email: muhammad.saifudinnur@gmail.com

Abstract

The study is focused on analysis of community perception on quality of population services and civil registration of Tegal city. Based on several analysis results above can be concluded that Gap analysis shows the overall gap mark is negative, meaning the quality of service at the Department of Population and Civil Registration has not reached the quality expected by the community. More specifically in the service indicator the service features that have the greatest coefficient on all service units. The average comparison test between the perception of service quality and the quality expectation of the community indicates that there is no significant difference, meaning that the quality of service provided with the expected quality of expectations by the community does not differ from the good of the service. The weighted average index value for the overall service unit is very good category, which means that in general all the services in the Department of Population and Civil Registry are assessed to have excellent perception quality by the people of Tegal City.

Keywords: *Service Quality, Department of Population and Civil Registration, Tegal City*

1. PENDAHULUAN

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat dan atau memenuhi harapan masyarakat/pelanggan akan pelayanan publik. Untuk mencapai hal ini diperlukan upaya agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik merupakan hal yang sangat penting dan harus menjadi orientasi dari unit pelayanan publik. Goetsch & Davis (2002), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dengan demikian kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Parasuraman et al. (Purnama N, 2006), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) penerima layanan dengan kualitas layanan yang diharapkan penerima layanan. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Dengan demikian kata kunci dari kualitas adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) penerima layanan dengan kualitas layanan yang diharapkan penerima layanan.

Urgensi ini terlihat nyata dengan amanah sebagaimana tercantum dalam Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yaitu pasal 344 hingga pasal 353. Pasal-pasal dimaksud mengatur asas-asas pelayanan publik dan manajemen pelayanan publik. Pasal 345(1)Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 344 ayat (2). Secara tegas dalam Pasal 347 dinyatakan bahwa (1) Pemerintah Daerah wajib mengumumkan informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 345 ayat (2) huruf c kepada masyarakat melalui media dan

tempat yang dapat diakses oleh masyarakat luas; (2) Informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam bentuk maklumat pelayanan publik Pemerintah Daerah kepada masyarakat; (3) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:

1. jenis pelayanan yang disediakan;
2. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
3. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka peneliti melakukan kajian tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Tegal tahun 2017. Jenis pelayanan publik yang dikaji adalah Kependudukan dan Pencatatan Sipil

2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kotler (1997) menyatakan bahwa seyogyanya kualitas pelayanan dimulai berdasarkan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri. Terdapat dua sudut pandang untuk mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu dari sisi penyedia layanan dan pengguna layanan. Masyarakat Kota Tegal dalam berbagai penggunaan layanan publik utama dari pemerintah kota Tegal memiliki persepsi serta harapan kualitas dari pelayanan publik tersebut sehingga hipotesis pada penelitian ini dapat dirumuskan:

- H1: Kepuasan pelayanan dan harapan pelayanan masyarakat Kota Tegal terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga oleh pemerintah Kota Tegal tidak berbeda secara signifikan.
- H2: Kepuasan pelayanan dan harapan pelayanan masyarakat Kota Tegal terhadap pelayanan pembuatan Akte Kelahiran oleh pemerintah Kota Tegal tidak berbeda secara signifikan.
- H3: Kepuasan pelayanan dan harapan pelayanan masyarakat Kota Tegal terhadap pelayanan pembuatan KTP oleh pemerintah Kota Tegal tidak berbeda secara signifikan.
- H4: Kepuasan pelayanan dan harapan pelayanan masyarakat Kota Tegal terhadap pelayanan pembuatan KIA oleh pemerintah Kota Tegal tidak berbeda secara signifikan.
- H5: Kepuasan pelayanan dan harapan pelayanan masyarakat Kota Tegal terhadap pelayanan pembuatan Akta kematian oleh pemerintah Kota Tegal tidak berbeda secara signifikan.

3. METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari 125 responden yaitu masyarakat Kota Tegal, menggunakan instrumen yang dipersiapkan khusus untuk kepentingan kajian. Data sekunder adalah data terkait dengan penelitian ini yang diperoleh dari sumber data berupa hasil penelitian, data publikasi resmi dari instansi, maupun data lain yang sudah tersaji namun belum di publikasikan secara resmi. Data primer maupun data sekunder akan digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat tentang pelayanan.

Adapun instrumen pengukur kualitas pelayanan publik yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan layanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya
5. Spesifikasi produk layanan
6. Kompetensi petugas
7. Perilaku petugas
8. Maklumat pelayanan
9. Penanganan pengaduan saran dan masukan

Teknik pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dengan teknik dokumentasi data sekunder, yaitu dengan melakukan telaah dokumen dan literatur, meliputi peraturan perundang-undangan yang berlaku, buku dan laporan, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan (*unpublished*). Teknik Pengumpulan data primer yang dipergunakan dalam penelitian

ini meliputi: 1) Questioner: berupa daftar isian/daftar pertanyaan yang dipersiapkan khusus untuk penelitian ini. Questioner akan digunakan dalam survey pengukuran kepuasan masyarakat; 2) Wawancara mendalam (*indepht interview*) yaitu pengumpulan data melalui tanya jawab kepada responden tentang beberapa hal yang diteliti. Dalam melakukan wawancara mendalam ini menggunakan alat bantu *interview guide*. Wawancara mendalam dilakukan pada saat melakukan ssesement terhadap penyelenggaraan pelayanan dipersandingkan dengan kriteria atau standar teknis yang berlaku; 3) Observasi, yaitu pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian melalui pengamatan. 4) Daftar Periksa (*Check List*), merupakan daftar untuk memeriksa kelengkapan data yang diharapkan diperoleh, dan mengecek kondisi pelayanan.

4. HASIL PENELITIAN

Data yang digunakan untuk analisis merupakan data hasil survei yang sebelumnya telah di uji validitas data dan reliabilitas data.

Analisis gap persepsi dan harapan masyarakat

Analisis *gap* dilakukan dengan cara membandingkan nilai skor persepsi dan nilai skor harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di masing-masing jenis layanan publik. Besar koefisien nilai gap serta tanda yang diperoleh akan memberikan kesimpulan yang berbeda. Nilai gap yang bernilai negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat akan kualitas layanan publik.

Tabel 1. Hasil Analisis Gap antara persepsi masyarakat dan harapan pelayanan pada unit kinerja pelayanan KTP

Ukuran kualitas	Persepsi	Harapan	gap
Persyaratan	6.52	6.86	-0.34
Prosedur	6.39	6.99	-0.60
Waktu	6.23	7.00	-0.77
Biaya	6.90	7.00	-0.10
Spesifikasi produk	6.68	0.00	6.68
Kompetensi petugas	6.08	7.00	-0.92
Perilaku petugas	6.36	7.00	-0.64
Maklumat layanan	5.34	7.00	-1.66
Penanganan aduan	6.44	6.96	-0.52

Hasil analisis gap menunjukkan bahwa perbedaan persepsi pelayanan dengan harapan pelayanan Kartu keluarga tertinggi adalah maklumat layanan bernilai -1.66 satuan sedangkan yang terendah adalah persepsi biaya bernilai -0,10. Tanda koefisien yang negatif menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat. Besaran koefisien dapat diartikan sebagai besar perbedaan antara persepsi dan harapan artinya, semakin kecil nilai *gap* yang diperoleh maka semakin kecil pula perbedaan kualitas persepsi masyarakat dengan harapan pelayanan Kartu Keluarga di Kota Tegal atau dengan katalain kualitas pelayanan yang telah diberikan hampir mendekati harapan pelayan yang diharapkan oleh masyarakat Kota Tegal.

Tabel 2. Hasil Analisis Gap antara persepsi masyarakat dan harapan pelayanan pada unit kinerja pelayanan Akte Kelahiran

Ukuran kualitas	Persepsi	Harapan	gap
Persyaratan	6.36	6.66	-0.30
Prosedur	6.31	6.79	-0.47
Waktu	6.27	6.79	-0.52
Biaya	6.66	6.80	-0.14
Spesifikasi produk	5.72	0.00	5.72
Kompetensi petugas	6.23	6.79	-0.56
Perilaku petugas	6.29	6.83	-0.53
Maklumat layanan	5.42	6.80	-1.38
Penanganan aduan	6.32	6.80	-0.48

Sedangkan pada hasil analisis gap untuk jenis layanan pembuatan Akta Kelahiran menunjukkan bahwa perbedaan persepsi pelayanan dengan harapan pelayanan Akta Kelahiran tertinggi adalah maklumat layanan bernilai -1.38 satuan sedangkan yang terendah adalah persepsi biaya bernilai -0,14. Tanda koefisien yang negatif menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat. Besaran koefisien dapat diartikan sebagai besar perbedaan antara persepsi dan harapan artinya, semakin kecil nilai *gap* yang diperoleh maka semakin kecil pula perbedaan kualitas persepsi masyarakat dengan harapan pelayanan KTP di Kota Tegal atau dengan katalain kualitas pelayanan yang telah diberikan hampir mendekati harapan pelayan yang diharapkan oleh masyarakat Kota Tegal.

Tabel 3. Hasil Analisis Gap antara persepsi masyarakat dan harapan pelayanan pada unit kinerja pelayanan KTP

Ukuran kualitas	Persepsi	Harapan	gap
Persyaratan	6.28	6.66	-0.38
Prosedur	6.23	6.96	-0.73
Waktu	5.88	7.00	-1.12
Biaya	6.44	7.00	-0.56
Spesifikasi produk	4.72	0.00	4.72
Kompetensi petugas	5.83	7.00	-1.17
Perilaku petugas	6.12	7.00	-0.88
Maklumat layanan	4.88	7.00	-2.12
Penanganan aduan	5.68	7.00	-1.32

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis gap untuk jenis layanan pembuatan KTP, perbedaan persepsi pelayanan dengan harapan pelayanan Akta Kelahiran tertinggi adalah maklumat layanan bernilai -2.12 satuan sedangkan yang terendah adalah persepsi persyaratan bernilai -0,38. Tanda koefisien yang negatif menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat. Besaran koefisien dapat diartikan sebagai besar perbedaan antara persepsi dan harapan artinya, semakin kecil nilai *gap* yang diperoleh maka semakin kecil pula perbedaan kualitas persepsi masyarakat dengan harapan pelayanan KTP di Kota Tegal atau dengan katalain kualitas pelayanan yang telah diberikan hampir mendekati harapan pelayan yang diharapkan oleh masyarakat Kota Tegal.

Tabel 4. Hasil Analisis Gap antara persepsi masyarakat dan harapan pelayanan pada unit kinerja pelayanan Kartu Identitas Anak

Ukuran kualitas	Persepsi	Harapan	gap
Persyaratan	6.46	6.74	-0.28
Prosedur	6.50	6.99	-0.50
Waktu	6.29	7.00	-0.71
Biaya	6.80	7.00	-0.20
Spesifikasi produk	0.00	0.00	0.00
Kompetensi petugas	6.03	6.96	-0.93
Perilaku petugas	6.63	7.00	-0.37
Maklumat layanan	5.96	6.96	-1.00
Penanganan aduan	6.28	6.96	-0.68

Tabel 4 menunjukkan hasil analisis gap untuk jenis layanan pembuatan Kartu Identitas Anak, perbedaan persepsi pelayanan dengan harapan pelayanan Kartu Identitas Anak tertinggi adalah maklumat layanan bernilai -1.00 satuan sedangkan yang terendah adalah persepsi persyaratan bernilai -0,20. Tanda koefisien yang negatif menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat. Besaran koefisien dapat diartikan sebagai besar perbedaan antara persepsi dan harapan artinya, semakin kecil nilai *gap* yang diperoleh maka semakin kecil pula perbedaan kualitas persepsi masyarakat dengan harapan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kota Tegal atau dengan kata lain kualitas pelayanan yang telah diberikan hampir mendekati harapan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat Kota Tegal.

Tabel 5. Hasil Analisis Gap antara persepsi masyarakat dan harapan pelayanan pada unit kinerja pelayanan Akte Kematian

Ukuran kualitas	Persepsi	Harapan	gap
Persyaratan	6.34	6.62	-0.28
Prosedur	6.25	6.73	-0.48
Waktu	6.37	6.77	-0.40
Biaya	6.34	6.76	-0.42
Spesifikasi produk	5.72	0.00	5.72
Kompetensi petugas	6.31	6.75	-0.44
Perilaku petugas	6.28	6.71	-0.43
Maklumat layanan	5.40	6.60	-1.20
Penanganan aduan	6.28	6.72	-0.44

Tabel 5 menunjukkan hasil analisis gap untuk jenis layanan pembuatan Akte Kematian, perbedaan persepsi pelayanan dengan harapan pelayanan Akte Kematian tertinggi adalah maklumat layanan bernilai -1.20 satuan sedangkan yang terendah adalah persepsi persyaratan bernilai -0,28. Tanda koefisien yang negatif menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat. Besaran koefisien dapat diartikan sebagai besar perbedaan antara persepsi dan harapan artinya, semakin kecil nilai *gap* yang diperoleh maka semakin kecil pula

perbedaan kualitas persepsi masyarakat dengan harapan pelayanan pembuatan Akte Kematian di Kota Tegal atau dengan katalain kualitas pelayanan yang telah diberikan hampir mendekati harapan pelayan yang diharapkan oleh masyarakat Kota Tegal.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan kedua rata-rata nilai yang diperoleh, yaitu rata-rata nilai kualitas pelayanan dan rata-rata nilai harapan kualitas pelayanan oleh masyarakat. Statistik uji yang di digunakan adalah uji t dua sampel tidak berpasangan.

Tabel 6. Hasil Perbandingan Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan Dan Harapan Pelayanan

Jenis Layanan	Beda Mean	Nilai t	p-value	Keputusan
KK	0.125	0.159	0.876	diterima
Akte Kelahiran	0.147	0.192	0.850	diterima
KTP	0.395	0.495	0.628	diterima
Kartu Identitas Anak	0.518	0.492	0.629	diterima
Akte Kematian	0.181	0.240	0.813	diterima

Berdasarkan hasil analisis perbedaan mean diantara persepsi kualitas pelayanan dan harapan pelayanan menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan rata-rata yang signifikan antara kualitas dan juga harapan pelayanan. Dengan katalain dapat disimpulkan bahwa seluruh kualitas jenis Layanan yang diberikan tidak memiliki perbedaan atau sama baiknya dengan harapan kualitas yang diharapkan oleh masyarakat Kota Tegal.

Tabel 7. Hasil Nilai Indeks Rata-Rata Tertimbang (IKM) Kualitas Pelayanan Dan Harapan Pelayanan

Jenis Layanan	Indeks Kualitas	Indeks Harapan	Kategori
KK	94.04	99.78	Sangat Baik
Akte Kelahiran	92.84	96.92	Sangat Baik
KTP	88.65	99.40	Sangat Baik
Kartu Identitas Anak	91.33	99.50	Sangat Baik
Akte Kematian	92.42	99.83	Sangat Baik

Analisis diatas juga didukung dengan kenyataan bahwa diperoleh nilai Indeks rata-rata tertimbang yang terkategori sebagai nilai yang sangat baik untuk keseluruhan unit pelayanan, artinya kualitas pelayanan untuk Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil pada seluruh unit layanan dinilai sangat baik.

5. SIMPULAN

Berdasarkan beberapa hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Analisa gap menunjukan keseluruhan tanda gap bernilai negatif, artinya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum mencapai kualitas yang diharapkan masyarakat. Secara lebih khusus dalam indikator pelayanan maklumat layanan yang memiliki koefisien terbesar pada seluruh unit layanan.
2. Uji perbandingan rata-rata antara persepsi kualitas layanan dan harapan kualitas masyarakat menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan, artinya kualitas pelayanan yang

diberikan dengan kualitas harapan yang diharapkan oleh masyarakat tidak memiliki perbedaan kebaikan layanan.

3. Nilai Indeks rata-rata tertimbang untuk keseluruhan unit layanan terkategori sangat baik, artinya secara umum seluruh unit layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai memiliki kualitas persepsi sangat baik oleh masyarakat Kota Tegal.

6. REFERENSI

Kotler, P. (1997), *Marketing Management: Analiss, Planning, Implementation and Control*, 9 th. Edition, Englewood Cliffts, NY, Prentice Hall Inc.

David L.Goetsch dan Stanley B. Davis. (2002), *Pengantar Managemen Mutu 2*, Ed. Bahasa Indonesia, Gramedia Jakarta, PT. Prenhaindo,

Purnama, N. (2006), *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*; Ekonisia; Yogyakarta

**Seminar Nasional Pendidikan, Sains dan Teknologi
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Muhammadiyah Semarang**

ISBN:978-602-61599-6-0