

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMENEP

Dina Kurniawati, Prof. Dr. Djohan Mashudi, MS,
Dr. Eko Purwanto, SE, MSi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang kualitas layanan, prosedur layanan dan kepuasan masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan menggunakan teknik *puposive sampling* dengan sampel sebanyak 50 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan software Smart PLS 2.0 M3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur layanan (X1) berpengaruh Signifikan Positif terhadap kualitas layanan (X2), prosedur layanan (X1) berpengaruh Signifikan Negatif terhadap Kepuasan masyarakat (Y), Kualitas layanan (X2) berpengaruh Signifikan Positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), Hal ini berarti bahwa semakin tinggi prosedur layanan yang dilaksanakan maka semakin tinggi kualitas layanan yang dihasilkan, dan semakin tinggi kualitas layanan maka kepuasan masyarakat semakin tinggi pula.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Prosedur layanan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditetapkan oleh pihak yang dilayani, tetapi juga oleh pihak yang ingin dipuaskan yaitu Masyarakat. Terciptanya kualitas layanan tentu akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanannya yaitu Masyarakat. Sebenarnya jika berbicara mengenai kepuasan Masyarakat dapat dikatakan masih bersifat abstrak, karena pencapaian kepuasan Masyarakat dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks maupun rumit. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat dari kualitas pelayanan secara lebih baik bukan merupakan hal yang mudah, karena harus mengamati harapan dari Masyarakat, hasil yang dirasakan Masyarakat dan juga kepuasan Masyarakat. Untuk penyedia jasa layanan yang berorientasi terhadap Masyarakat, mengharuskan secara cermat menentukan kebutuhan Masyarakat dari sudut pandang Masyarakat dan bukan dari sudut pandangnya sendiri.

Menurut Davis dalam Yamit (2005) "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Kualitas pelayanan menurut Wyckoff (dalam Tjiptono, 1996) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keunggulan

Masyarakat. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas bertumpu pada kebutuhan dan harapan konsumen, artinya tujuan pelayanan adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan Masyarakat. Untuk itu berarti diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan atau keinginan Masyarakat. Oleh karena penyelenggaraan pelayanan harus selalu mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan Masyarakat (*customersatisfaction*) (Barata, 2003).

Sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut : (a) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak, (b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat. (c) Mutu dan basis pelayanan umum harus diupayakan agar memberikeamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. (d) Pemerintah berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan 8 (delapan) sendi pelayanan prima. Pelayanan Prima dapat diartikan sebagai "pelayanan terbaik", dalam bisnis disebut "layanan istimewa" (*excellent service*) dalam Barata (2003). Dengan demikian esensi pelayanan prima adalah pelayanan yang dibarikan kepada masyarakat minimal sesuai dengan standart pelayanan prima.

Walaupun dengan ditetapkannya keputusan tersebut di atas diharapkan dapat berfungsi sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi penyelenggara pelayanan publik, demi terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima atau sebagai upaya menghasilkan "*high quality public goods and service*", namun kenyataan menunjukkan masih banyaknya keluhan serta ketidakpuasan terhadap kualitas aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik. (LP3ES, I 997).

Hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus pembuatan kartu keluarga (KK), biaya yang tidak jelas, tidak ada kepastian jangka waktu tentang penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsive, serta terjadinya praktek pungutan liar, di samping itu ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai media massa tentang rendahnya kualitas pelayanan publik, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. (Sudrajat, 2005).

Adanya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan perilaku dan kegiatan pejabat publik (birokrasi) merupakan suatu indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, bahwa pelayanan publik dianggap masih lamban, kurang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat, kurang terbuka dan kurang efisien. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas telah menjadi harapan semua orang, baik konsumen (Masyarakat) maupun produsen. Tidak jarang pula bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik padagilirannya menjadi penyebab timbulnya kasus-kasus. Hal itu juga berdampak pada hal yang lebih luas, yaitu ketidakpercayaan swasta dan pihak asing untuk menanamkan investasinya, karena ketidakpastian dalam pemberian pelayanan publik. Efek negatifnya, tentu saja adalah ketidakmampuan daerah untuk terus berkembang dalam meningkatkan iklim investasi.

Mengenai kaitan kebijakan otonomi daerah dengan pelayanan publik, Wahab (2002) berpendapat, bahwa “desentralisasi apapun bentuknya mengandung makna adanya upaya sistematis untuk semakin mendekatkan pelayanan publik pada rakyat”. Pendapat tersebut sejalan dengan Smith (1985) yang mengatakan bahwa “salah satu cara untuk mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat dengan menerapkan kebijakan desentralisasi. Tentang dekatnya pemerintah dengan masyarakat, Rasyid (1998) berasumsi “jika pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat, maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsif, akomodatif, inovatif dan produktif.

Namun pada kenyataannya masyarakat masih mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Berbagai macam pengaduan atau keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan tersebut disampaikan atau diberitakan dalam media elektronik maupun media surat kabar, seperti misalnya Jawa Pos dan Seputar Indonesia yaitu melalui surat pembaca sebagaimana berikut : dalam aspek Pembuatan Kartu Keluarga, ternyata masih banyak di temukan pungutan liar dari petugas yang ada di balai desa (Register Desa), Mereka tidak segan segan untuk meminta biaya pembuatan kartu keluarga, padahal di dalam undang undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan Pasal 79 A disebutkan pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya atau gratis.

Kartu Keluarga (KK) adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga.

Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu keluarga dicetak rangkap tiga yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan.

Kartu Keluarga merupakan bagian dari pelayanan dari Catatan Sipil yang dikeluarkan oleh jasa birokrasi pemerintahan Kecamatan dan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yaitu Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga

Fungsi pelayanan publik pada umumnya masih bersifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan masyarakat pengguna (Masyarakat). Dari hasil observasi penulis sementara diperoleh informasi bahwa pelayanan kartu keluarga (KK) di kabupaten Sumenep menunjukkan hal-hal yang menyimpang dari proses pelayanan, ada ketimpangan pelayanan dalam proses pengurusan kartu keluarga (KK) terhadap

masyarakat yang mengurus . Diantaranya menunjukkan bahwa hanya kepada mereka yang mempunyai akses dengan petugas, lebih cepat proses pengurusannya sedangkan mereka yang mengikuti prosedur normal yang telah ditetapkan tidak mendapatkan pelayanan secepat mereka yang mempunyai akses dengan petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan masih jauh dari harapan, tidak ada kesamaan perlakuan atau adanya keberpihakan (diskriminatif).

Dapat dikatakan bahwa dengan kebijakan otonomi daerah diharapkan mampu menjadi instrumen untuk menciptakan pelayanan optimal. Sehingga pelayanan Pembuatan Kartu keluarga kepada masyarakat menjadi lebih efektif, efisien dan akuntabilitas. Dalam arti dengan kebijakan otonomi daerah secara prosedural adalah mempermudah jalur birokrasi dalam proses pembuatan Kartu Keluarga. Namun demikian permasalahan yang akan penulis teliti tidak dalam kerangka kebijakan otonomi daerah, melainkan pada kualitas pelayanan kartu keluarga (KK) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah kebijakan otonomi daerah dilaksanakan.

Kualitas pelayanan diharapkan dapat proporsional dengan keinginan dan harapan masyarakat. Dalam mengukur bagaimanakah kualitas pelayanan kartu keluarga (KK) oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat. oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*, melalui pernyataan / tanggapan Masyarakat tentang kualitas pelayanan.

Dilakukannya penelitian kualitas pelayanan, dapat diketahui gambaran pelayanan kartu keluarga (KK) yang telah dilaksanakan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Memasuki awal pasar bebas Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) pemerintah kian dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) saja, namun juga harus ditunjang dengan pelayanan publik yang ideal. Pelayanan publik ini merupakan hal yang paling mendasar adanya perbaikan kualitas SDM karena untuk mewujudkan pelayanan publik yang didambakan masyarakat. "Apalagi saat ini sudah memasuki pasar bebas ASEAN, Pemerintah daerah harus segera memperbaiki pelayanan publik karena telah memasuki pasar bebas Masyarakat Ekonomi ASEAN 2016,".

Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi harus menyiapkan strategi khusus untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik itu nantinya membuat Pendapatan Asli Daerah (PAD) di suatu daerah dipastikan akan meningkat. "Tingkat standar pelayanan publik masih ada yang berada pada zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Ini dikarenakan instansi itu tidak mengimplementasikan aturan undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain adalah :

1. Menganalisis pengaruh Prosedur Layanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep.
2. Menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep.
3. Menganalisis pengaruh Prosedur Layanan terhadap Kualitas Layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan serangkaian langkah operasional dari penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah secara konseptual, sehingga dapat diperoleh hasil yang benar, akurat, obyektif dan ilmiah. Menurut Sugiyono (2002) menyatakan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, valid dan reliable dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Berikut akan dijelaskan tipe penelitian, obyek penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisa data.

a. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang didasarkan pada data yang dihitung untuk menghasilkan penafsiran yang kokoh. Sedangkan metode penelitian asosiatif adalah metode penelitian yang mencari pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Sugiyono (2002) yaitu "permasalahan asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menghubungkan antara dua variabel atau lebih.

Tipe/jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah tipe/jenis penelitian survei. Karlinger dalam Sugiyono (2002) mengemukakan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah merupakan penelitian terapan yang bertujuan untuk memecahkan masalah masalah kehidupan praktis berbeda dengan tujuan penelitian murni yaitu penelitian yang bertujuan menemukan pengetahuan baru yang sebelumnya belum pernah diketahui.

Definisi Operasional Variabel

Identifikasi Variabel

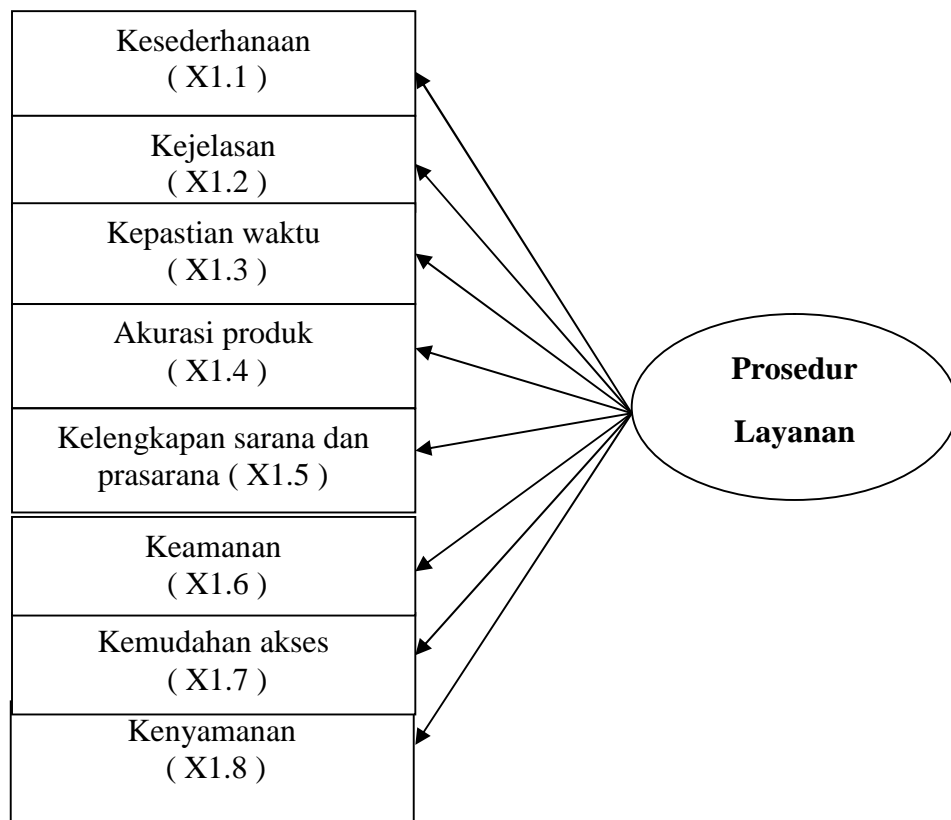
a) Prosedur Layanan (X1)

Menurut Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

1. *Kesederhanaan*
Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. *Kejelasan*
Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
3. *Kepastian waktu*
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. *Akurasi produk*

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5. *Kelengkapan sarana dan prasarana*
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. *Keamanan*
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan
7. *Kemudahan akses*
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
8. *Kenyamanan*
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.



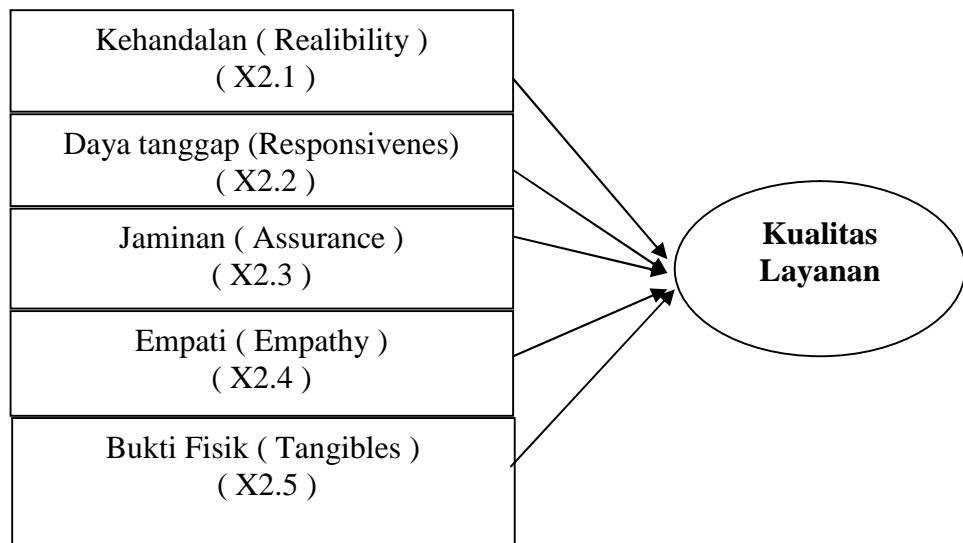
Variabel Prosedur Layanan

b) Kualitas Layanan (X2)

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (1996), Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan Masyarakat. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah :

- 1) *Reliability*, yaitu yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat, terpercaya dan memuaskan,

- dengan indikator sebagai berikut: 1) Memberikan pelayanan cepat, 2) adil dalam pelayanan, 3) Bebas kesalahan.
- 2) *Responsiveness*, yaitu menunjukkan adanya kemauan dan keinginan dari para staff atau karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, dengan indikator sebagai berikut : 1) Waktu pelayanan, 2) Menjawab pertanyaan, 3) Pelayanan dilakukan dengan segera, 4) Membantu menyelesaikan masalah.
 - 3) *Assurance*, yaitu adanya pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki para karyawan dalam memberikan pelayanan hingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan masyarakat terhadap pelayanan dengan indikator sebagai berikut. 1) Keterampilan dan keahlian, 2) Keramahan dan Kesopanan, 3) Kepercayaan.
 - 4) *Empaty*, adanya perhatian yang lebih bersifat pribadi kepada masyarakat, melakukan kontak, hubungan dan komunikasi dengan masyarakat serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para masyarakat dengan indikator sebagai berikut. (a) Cukup tersedia waktu, (b) Membantu kesulitan Masyarakat, (c) Kemampuan berkomunikasi, (d) Petugas mudah dihubungi.
 - 5) *Tangibles*, yaitu penampilan sarana dan fasilitas fisik, perlengkapan atau peralatan, penampilan personil dan media komunikasi yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan dengan indikator sebagai berikut. 1) Sarana, 2) Penampilan pegawai, 3) Fasilitas.

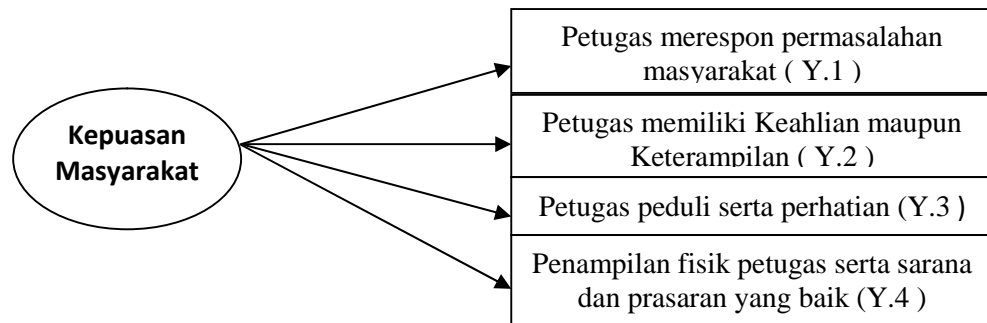


Variabel Kualitas layanan

b. Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut Davis dan Newto (1996) Kepuasan publik atau Masyarakat adalah persepsi publik atau Masyarakat bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui, dengan indikator sebagai berikut; 1) Petugas merespon permasalahan Masyarakat, 2) Petugas memiliki keahlian maupun keterampilan, 3) Petugas peduli serta perhatian. 4) Penampilan fisik petugas serta kelengkapan sarana prasarana.

Yang menjadi obyek penelitian adalah beberapa dimensi kualitas dengan subyek para masyarakat pemohon kartu keluarga (KK) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep. Dengan alasan peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan masyarakat.



Variabel Kepuasan Masyarakat

Tehnik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data dengan metode penelitian survei yang dipergunakan adalah metode survei terhadap Masyarakat eksternal yaitu masyarakat di Kabupaten Sumenep, yang telah dipilih menjadi responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner.

a) Wawancara

Wawancara yang mendalam dengan beberapa orang yang terkait langsung dengan pelayanan publik baik petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sebagai pelaksana atau penyedia layanan maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengurusan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Dengan cara semacam ini diharapkan akan diperoleh kejelasan secara mendalam tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan.

b) Observasi

Observasi ini adalah suatu teknik yang digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan baik langsung maupun tidak langsung dan mencatat fenomena-fenomena yang diteliti, yaitu bagaimana keadaan fisik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep baik penampilan petugas, sarana dan prasarana yang dimiliki dan bagaimana pelayanan petugas terhadap mereka yang melakukan proses pengurusan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

c) Dokumentasi

Dokumentasi ini dilakukan melalui pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder yang tersedia yaitu mengumpulkan beberapa aturan-aturan yang dikeluarkan pemerintah daerah Kabupaten Sumenep, laporan-laporan, arsip kaitannya dengan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

d) Kuesioner

Kuesioner adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan caramemberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab berkaitan dengan pertanyaan terhadap kualitas dan kepuasan pelayanan publik. Kuesioner ini diberikan kepada Masyarakat apabila ada yang tidak dimengerti peneliti membacakan maksud dari pertanyaan atau pernyataan yang dimaksud.

Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data Primer, yaitu data yang bersumber dari masyarakat atau Masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, melalui wawancara maupun melalui kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang diberikan.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diambil dari instansi atau lembaga yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.
Data sekunder dapat berupa laporan-laporan, arsip, dokumen dan data lain yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep serta majalah, buletin, dan sumber lain yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat atau Masyarakat yang mendapatkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Mengingat terbatas waktu, dana dan tenaga maka tidak semua jumlah Masyarakat atau masyarakat pembuat kartu keluarga yang diteliti sebagai subyek penelitian. Untuk mendapatkan sampel digunakan teknik Purposive Sampling adalah pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan.

Dalam bahasa sederhana purposive sampling itu dapat dikatakan sebagai secara sengaja mengambil sampel tertentu (jika orang maka berarti orang-orang tertentu) sesuai persyaratan (sifat-sifat, karakteristik, ciri, kriteria) sampel (jangan lupa yang mencerminkan populasinya).

Syarat-syarat menentukan sampel pada purposive sampling

- J Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan
- J Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat- sifat, atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi
- J Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi.
- J Subyek yang diambil sebanyak yang dianggap cukup memadai untuk memperoleh data penelitian yang mencerminkan (representatif) keadaan populasi

Roscoe dalam Sugiyono (2004) memberikan saran Bila penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah sampel = 10 x 5 = 50.

Maka jumlah sampel untuk dijadikan responden pada penelitian ini adalah variabel penelitiannya ada 3 (2 independen+1 dependen), maka jumlah sampel = $10 \times 3 = 30$ orang. Peneliti membulatkan sampel menjadi **50** orang. Sampel yang diambil adalah masyarakat yang pada waktu itu mengurus Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Kriteria responden adalah sebagai berikut :

- Didasarkan atas jenis kelamin responden
- Didasarkan atas jenis pendidikan responden
- Didasarkan atas jenis pekerjaan responden

Analisis PLS (*Partial Least Square*)

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan software Smart PLS 2.0 M3. PLS merupakan sebuah metode untuk mengkonstruksi model-model yang dapat diramalkan ketika faktor-faktor terlalu banyak. PLS dikembangkan pertama kali oleh Wold sebagai metode umum untuk mengestimasi path model yang menggunakan variabel laten dengan multiple indikator. PLS juga merupakan *factor indeterminacy* metode analisis yang powerful karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Awalnya Partial Least Square berasal dari ilmu sosial (khususnya ekonomi, Herman Wold, 1996). Model ini dikembangkan sebagai alternatif untuk situasi dimana dasar teori pada perancangan model lemah atau indikator yang tersedia tidak memenuhi model pengukuran refleksif. PLS selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan terornya atau untuk pengujian proposisi. (Anggraini, 2010)

Langkah-langkah dalam melakukan analisis menggunakan PLS adalah sebagai berikut :

1. Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model*

Di dalam teknik analisa data dengan menggunakan Smart PLS ada tiga kriteria untuk menilai outer model yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity dan Composite Reliability. Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score yang diestimasi dengan Software PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur, namun dalam tahap pengembangan korelasi 0,50 masih dapat diterima (Ghozali, 2006).

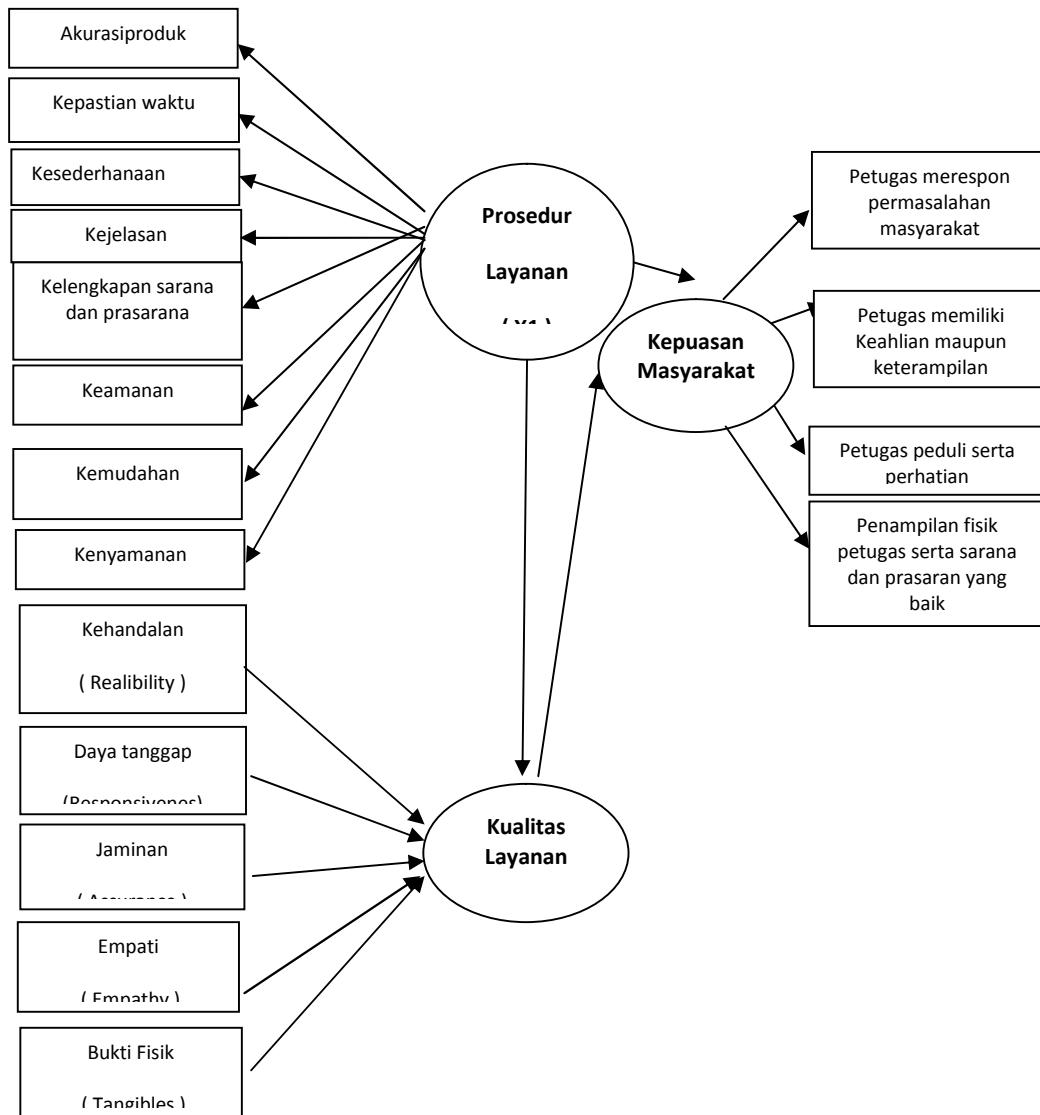
2. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk variabel dependen, Stone-Geisser Qsquare test untuk predictive relevance dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

3. *Path Analysis* (analisis jalur)

Langkah selanjutnya untuk menguji besarnya kontribusi yang ditunjukkan koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan

kausal antar konstruk, digunakan Path Analysis. Path Analysis akan mengungkapkan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antar konstruk, didasarkan pada koefisien regresi yang standardized. Adapun analisa jalur pada penelitian ini dapat digambarkan dengan bantuan smart PLS sebagai berikut



MODEL PENELITIAN

Hasil Analisis dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Dalam sub bab hasil penelitian, penulis memaparkan dan mendiskripsikan beberapa data penting yang relevan dengan penelitian yaitu mengenai gambaran umum lokasi penelitian, susunan organisasi, tugas pokok dan fungsi, jumlah pegawai dan tingkat pendidikan, karakteristik responden, kemudian kaitannya dengan objek penelitian penulis diskripsikan hasil analisis data mengenai pengaruh kualitas layanan dan prosedur layanan terhadap kepuasan masyarakat.

- **PROSEDUR LAYANAN (X1)** berpengaruh **Signifikan Positif** terhadap **KUALITAS LAYANAN (X2)** dengan koefisien path sebesar 0,2943, dimana nilai T-Statistic = 20,5030 lebih besar dari nilai $Z = 0,10 (10\%) = 1,645$,
- **PROSEDUR LAYANAN (X1)** berpengaruh **Signifikan Negatif** terhadap **KEPUASAN MASYARAKAT (Y)** dengan koefisien path sebesar -0,5466, dimana nilai T-Statistic = 5,2020 lebih besar dari nilai $Z = 0,10 (10\%) = 1,645$,
- **KUALITAS LAYANAN (X2)** berpengaruh **Signifikan Positif** terhadap **KEPUASAN MASYARAKAT (Y)** dengan koefisien path sebesar 1,3796, dimana nilai T-Statistic = 14,0050 lebih besar dari nilai $Z = 0,10 (10\%) = 1,645$,

Pembahasan

1) Peran Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep diperoleh hasil bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Layanan yang diberikan oleh Dinas maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat, begitu juga sebaliknya semakin rendah kualitas layanan maka semakin rendah kepuasan masyarakat atau kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

2) Peran Prosedur Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis Prosedur Layanan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep diperoleh hasil bahwa Prosedur Layanan berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini disebabkan karena tingginya responden yang menjawab indikator tentang Kantor Dinas Capil mudah dijangkau/ akses transportasi yang mudah. Sedangkan Indikator ini tidak berpengaruh signifikan terhadap prosedur Layanan. Prosedur layanan bagus tapi kalau sumber daya manusia tidak bagus akan mengakibatkan masyarakat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa Prosedur Layanan yang diberikan oleh

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep tidak berdampak apapun terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga prosedur layanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep bagaimanapun prosedur yang dilakukan oleh dinas tidak mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga.

3) Peran Prosedur Layanan terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan untuk menganalisis Prosedur Layanan terhadap Kualitas Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep diperoleh hasil bahwa Prosedur Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik Prosedur Layanan yang diberikan oleh Dinas maka semakin baik pula kualitas layanan, begitu juga sebaliknya semakin buruk Prosedur layanan maka semakin rendah kualitas layanan atau kualitas layanan sangat ditentukan oleh jelasnya prosedur layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan mampu memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan adanya Pelayanan yang cepat dan tepat serta kemampuan petugas yang terampil dan handal akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang tinggi. Kondisi inilah yang sangat diharapkan oleh masyarakat dengan tingkat kualitas layanan yang tinggi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Hasil ini ditunjukkan dengan semakin tinggi Kualitas Layanan yang diberikan oleh Dinas maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat, begitu juga sebaliknya semakin rendah kualitas layanan maka semakin rendah kepuasan masyarakat.
2. Prosedur layanan belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat lebih memilih prosedur layanan yang cepat dan mudah daripada prosedur yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep. Hasil ini menunjukkan bahwa Prosedur Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Prosedur Layanan mampu memberikan kontribusi yang baik terhadap kualitas layanan. Hal ini bisa dilihat dari prosedur yang dilakukan dan diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dalam hal pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, sehingga membawa hasil yang sangat baik terhadap kualitas layanan yang dihasilkan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Prosedur Layanan yang diberikan oleh Dinas maka semakin baik pula kualitas

layanan ,begitu juga sebaliknya semakin buruk Prosedur layanan maka semakin rendah kualitas layanan.

Saran

1. Diharapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep untuk meningkatkan proses penyelesaian Pembuatan Kartu Keluarga tepat waktu. Sehingga dengan prosedur layanan yang baik dapat tercipta Kualitas Layanan yang baik pula yang selama ini diinginkan oleh masyarakat.
2. Diharapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep untuk meningkatkan kemampuan peran petugas dalam memahami kesulitan masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga. Sehingga dengan kualitas layanan yang baik dapat tercipta kepuasan masyarakat yang diinginkan.
3. Diharapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep untuk meningkatkan kepedulian dan perhatian dalam mengatasi berbagai permasalahan dalam pengurusan Kartu Keluarga. Sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ali, Muhammad. 2000. Penelitian Pendidikan Prosedur Dan Strategi. Bandung : Angkasa
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayu Media Publishing: Malang.
- Atep, Adya Barata. 2003. Dasar – dasar Pelayanan Prima. PT. Gramedia Pustaka: Jakarta
- Azwar, Azul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga. Banarupa Aksara: Jakarta
- Bogle Thorbahn, L.D., & Newton, R.A. 1996. Use of the Berg balance test to predict falls in elderly person. *Physical Therapy*, Vol. 76, 6, 576-586.
- Fandy, Tjiptono. 1996. Manajemen Jasa. Andi Offset: Yogyakarta
- Freddy, Tangkuti. 2003. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen. PT. Gramedia Pustaka: Jakarta

- Gravin dan Davis, A. 1988. *Managing Quality*. The Free Press: New York
- Gasperz, Vincent. 2002. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001:2000, MBNQA, dan HACCP*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip: Semarang
- Haming, Salim. 2001. *Studi Kelayakan Investasi Proyek dan Bisnis*. Penerbit PPM: Jakarta
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Purnhallindo: Jakarta
- Kristiadi. 1996. *Administrasi dan Manajemen Pembangunan*. LAN: Jakarta
- Lovelock, Garvin, D.A. 1994. *Competing on the Eight Dimension of Quality*: Harvard
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN: Yogyakarta
- Nasution, S. 2000. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Bumi Aksara: Jakarta
- Nasution, S. 1982. *Teknologi Pendidikan*. Bumi Aksara: Bandung
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Ekonisa: Yogyakarta
- Rasyid, Ryaas. 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. PT. Pustaka LP3ES: Jakarta
- Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Edisi Kedua. PT. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Santoso, S. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia: Jakarta
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Smith, B.C. 1985. *Decentralization : The Territorial Dimension of the State*. London : George Allen & Unwin
- Subhan, M dan Sudrajat. 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Pustaka Setia: Bandung
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta: Bandung

Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Bisnis. CV. Alfabeta: Bandung

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. CV. Alfabeta: Bandung

Sugiyono. 2004. Statistika untuk Penelitian, Cetakan Keenam. CV. Alfabeta:
Bandung

Tjiptono, Fandy. 2002. Prinsip – Prinsip Total Quality Service. Penerbit Andi:
Yogyakarta

Yamit, Zulian. 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. I, Cet. 4. Ekonisia
Kampus Fakultas Ekonomi UII: Yogyakarta