

PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JAYAPURA

**Menik Tiwikarti
Yundy Hafizrianda
Arius A. Kambu**

ABSTRACT

The Purpose of this study is to analyse the service satisfaction at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura and how is the influence of service quality , namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy to public service satisfaction. The population of this study is the population of users of population Administration services at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura. Testing samples of 85 people. The sample method used was purposive sampling. Data collection was carried out by direct surveys, interviews and also by distributing questionnaires. Empirical hypothesis testing using Multiple Regression.

The result showed that the services had been implemented in accordance with the established Standard Operating Procedures, but there is a need for improvements in facilities, infrastructure and facilities for visitors or service users. The five observed service quality, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a positive and significant effect on service satisfaction. This proves that if the five observed variables are further improved, it will increase public service satisfaction at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura.

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura yang bertempat di kompleks Kantor Bupati ini merupakan lembaga penyelenggara pelayanan publik yang melayani masyarakat di Wilayah Kabupaten Jayapura dalam hal Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan akan Administrasi Kependudukan ini sangatlah penting, Oleh karena itu diharapkan dapat terselenggaranya pelayanan yang berkualitas tinggi akan tetapi dalam kenyataannya berdasarkan dari hasil pra – survey dan data sekunder yang ada, masih terdapat beberapa keluhan dan masalah yang terjadi dalam kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura merupakan Perangkat Daerah yang mempunyai peran penting dalam pelayanan hak kependudukan di Kabupaten Jayapura. Peraturan Daerah Kabupaten Jayapura Nomor 10 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. Dikaitkan dengan tugas pokok dan Struktur Organisasi pada Dispendukcapil Kabupaten Jayapura dimana salah satu tugas pokok kabupaten adalah “penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan pelayanan administrasi kepada perangkat daerah di Kabupaten Jayapura”, maka akuntabilitas pelayanan publik menjadi sangat penting karena menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu akuntabilitas tersebut semakin penting jika melihat : 1) Kabupaten merupakan tempat memproduksi pelayanan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat seperti KK, KTP Surat Pindah Domisili dan Akta Kelahiran; 2). Beberapa jenis pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jayapura diantaranya adalah : a. Penerbitan Kartu Keluarga (KK), b. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), c. Penerbitan Surat Pindah Domisili, d. Penerbitan Akta Kelahiran, e. Penerbitan Akta Kematian, f. Penerbitan Akta Perkawinan, g. Penerbitan Akta Perceraian, h. Penerbitan Akta Pengesahan Anak, i. Penerbitan Akta Pengangkatan Anak.

Akuntabilitas Kinerja pelayanan Dispendukcapil dalam Bidang Administrasi Kependudukan selama ini dalam capaian kinerja masih belum optimal. Hal ini ditandai dengan bukti-bukti capaian rekaman kepemilikan dokumen Kependudukan yang bersifat dasar masyarakat Kabupaten Jayapura yang masih belum memenuhi target. Dokumen yang paling dasar harus dimiliki oleh setiap penduduk adalah KTP dan Kartu Keluarga. Dalam hal dokumen KTP, Dispendukcapil Kabupaten Jayapura masih belum mencapai target. Perbandingan antara target dan realisasi perekaman dokumen KTP di Kabupaten Jayapura 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 2016, jumlah penduduk yang wajib ber-KTP sebanyak 143.913 jiwa dan yang telah ber-KTP sebanyak 124.245 jiwa, sehingga

penduduk yang belum ber-KTP sebanyak 13.67%. Di tahun 2017, jumlah penduduk yang wajib ber-KTP meningkat menjadi 161.734 jiwa dan yang telah ber-KTP menjadi 129.231 jiwa, persentase penduduk yang belum ber-KTP meningkat di tahun 2017 ini menjadi 20,09%. Di tahun 2018, jumlah penduduk yang Wajib Ber-KTP meningkat menjadi 116.894 jiwa dan yang Ber-KTP menjadi 112.546 jiwa, sehingga persentase penduduk yang belum ber-KTP sebanyak 3.72%. Terakhir, di tahun 2018, jumlah penduduk yang Wajib Ber-KTP kembali meningkat menjadi 127.625 jiwa dan yang Ber-KTP menjadi 117.073 jiwa, sehingga persentase penduduk yang belum ber-KTP sebanyak 8.27%.

Kurang optimalnya 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. Tahun 2016 Penduduk Wajib KK sebanyak 62.198 dan yang sudah memiliki KK sebanyak 61.169 persentase penduduk yang belum memiliki KK sebanyak 98.3%. Tahun 2017 Penduduk Wajib KK sebanyak 71.517 dan yang sudah memiliki KK sebanyak 70.661 persentase penduduk yang belum memiliki KK sebanyak 98.8%. Tahun 2018 Penduduk Wajib KK sebanyak 39.743 dan yang sudah memiliki KK sebanyak 39.351 persentase penduduk yang belum memiliki KK sebanyak 99.0%. Tahun 2019 Penduduk Wajib KK sebanyak 42.906 dan yang sudah memiliki KK sebanyak 42.561 persentase penduduk yang belum memiliki KK sebanyak 99.2%. Dispendukcapil juga masih dihadapkan pada masalah belum tuntasnya kepemilikan dokumen KK di masyarakat. Berdasarkan data lima tahun terakhir, kepemilikan dokumen KK di Kabupaten Jayapura sekitar 90% atau masih sebanyak 10% penduduk yang belum memiliki KK.

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 Jayapura dalam pelayanan regulernya 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. Fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura dianggap masih kurang memadai, seperti kurangnya komputer yang digunakan oleh masyarakat untuk mengisi survei kepuasan masyarakat dan tempat duduk pada ruang tunggu masih kurang. Faktor lain yang menyebabkan kurangnya kepuasan masyarakat yaitu petugas yang kurang ramah, tidak ada kepastian waktu dan informasi biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan kurang terperinci belum tersedia alur yang menggambarkan tata cara proses tersedianya alat antri untuk pengunjung. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura adalah salah satu institusi pelayanan publik yang mengurus Administrasi Kependudukan yang mencakup pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan akta perceraian dan lainnya yang menyangkut Dokumen Kependudukan. Untuk itu perlu kiranya adanya analisis terhadap pelaksanaan pelayanan publik tersebut terkait dengan penyelenggaraan yakni bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini. Hasil analisis ini nantinya bisa menjadi masukan bagi pihak yang berkompeten seperti Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pengelola

Keuangan dan Aset Daerah serta Sekretariat Daerah sebagai masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap pelayanan publik di Kabupaten Jayapura selanjutnya.

Disamping itu anggaran yang disediakan khusus dalam rangka pelayanan publik setiap tahun belum menunjukkan peningkatan yang berarti yaitu : Tahun 2016 dana yang dianggarkan sebanyak Rp420.640.000, pada Tahun 2017 dana yang dianggarkan mengalami peningkatan sebanyak Rp445.751.000, Tahun 2018 dana yang dianggarkan mengalami penurunan sebanyak Rp191.956.000, dan di Tahun 2019 dana yang dianggarkan juga mengalami penurunan sebanyak Rp145.697.040, Sedangkan yang telah terlaksanakan dalam pelayanan publik dan mendapatkan penilaian oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selama 3 (tiga) tahun berturut-turut adalah sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Cukup.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Landasan Teori

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik merupakan landasan bagi proses penyelenggaraan pemerintahan, dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindakan dan kegiatan bagi penyelenggara pemerintahan terutama dibidang administrasi keuangan baik kepada publik maupun kepada organisasi tempat kerjanya. Dengan akuntabilitas publik setiap aparat harus dapat menyajikan informasi yang lengkap dan benar agar dapat dinilai kinerjanya baik oleh masyarakat, organisasi/instansi kerjanya, kelompok pengguna pelayanannya, maupun profesinya. Tujuannya adalah untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungjawaban hendak dilaksanakan, metode apa yang dipakai untuk melaksanakan tugas, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya Dwivedi et al., (1989).

Sebagai suatu kebijakan strategis, akuntabilitas harus dapat diimplementasikan untuk menjamin terciptanya kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan sebagai sarana untuk menekan seminimal

mungkin penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang. Dan untuk itu setiap aparat pemerintah harus memahami dan profesionalisme pada organisasi-organisasi publik, para aparat profesional mampu mengembangkan 5 macam akuntabilitas Dwivedi et al., (1989) diantaranya adalah : Pertama, akuntabilitas administratif (organisasional). Dalam akuntabilitas ini, diperlukan adanya hubungan hirarkhis yang tegas diantara pusat-pusat pertanggungjawaban dengan unit-unit dibawahnya. Hubungan-hubungan hirarkhis ini biasanya telah ditetapkan dengan jelas baik dalam aturan-aturan organisasi yang disampaikan secara formal ataupun dalam bentuk hubungan jaringan informal. Prioritas pertanggungjawaban lebih diutamakan pada jenjang pimpinan atas dan diikuti terus ke bawah, dan pengawasan dilakukan secara intensif agar aparat tetap melaksanakan pekerjaannya sesuai aturan organisasi. Pelanggaran terhadap perintah akan diberikan peringatan mulai dari yang paling ringan hingga pemecatan; Kedua, akuntabilitas legal. Ini adalah bentuk pertanggungjawaban setiap tindakan administratif dari aparat pemerintah di badan legislatif dan/atau di depan mahkamah. Dalam hal pelanggaran kewajiban-kewajiban hukum ataupun ketidakmampuannya memenuhi keinginan legislatif, maka pertanggungjawaban aparat atas tindakan-tindakannya dapat dilakukan di depan pengadilan ataupun lewat proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang (judicial review); Ketiga, akuntabilitas politik. Para administrator yang terkait dengan kewajiban menjalankan tugas-tugasnya dituntut untuk mengikuti adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber serta menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya. Para pejabat politik itu juga harus menerima tanggung jawab administratif dan legal karena mereka punya kewajiban untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan baik; Keempat, akuntabilitas profesional. Akuntabilitas sektor publik harus mencakup terutama program dan pertanggungjawaban dengan semakin meluasnya (seperti dokter, pengacara, insinyur, akuntan, ekonom, pekerja sosial dan sebagainya) mengharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik. Dan kalau pun mereka tidak dapat menjalankan tugasnya mereka

mengharapkan memperoleh masukan untuk perbaikan. Mereka harus dapat menyeimbangkan antara kode etik profesinya dengan kepentingan publik, dan dalam hal kesulitan mempertemukan keduanya maka mereka harus lebih mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik; Kelima, akuntabilitas moral. Telah banyak diterima bahwa pemerintah memang selayaknya berta-nggungjawab secara moral atas tindakan-tindakannya. Landasan bagi setiap tindakan pegawai pemerintah seharusnya diletakan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan. Oleh karena itu, wajar saja kalau publik menuntut dan mengharapkan perilaku para politisi dan pegawai pemerintah itu berlandaskan nilai-nilai moral yang telah diterima tadi. Untuk menghindari perilaku koruptif, masyarakat menuntut para aparatur pemerintah itu mempunyai dan mengembangkan akuntabilitas moral pada diri mereka. Namun sayangnya, menurut Kumorotomo, (2006) tanggung jawab moral dan tanggung jawab profesional menjadi satu titik lemah yang krusial dalam birokrasi pelayanan di Indonesia.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara (MENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari definisi pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai suatu fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu yang merupakan layanan sipil maupun layanan publik, artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Hak itu melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan Moenir (2002:15) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

3. Hakikat Kepuasan Pelanggan

Menurut Tse dan Wilton, dalam M.N. Nasution (2004, 104) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura.

Engel dalam M.N. Nasution (2004, 104) mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Dari beberapa teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (outcome) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

4. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subjektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain. Menurut Parasuraman et al., (1990:23), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator: a. Tangibles, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain; b. Reliability, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya; c. Responsiveness, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen; d. Assurance, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen; e. Empathy, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki hakekat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara untuk memberikan pelayanan prima sebagai kriteria pelayanan yang memuaskan. Hal ini sependapat dengan Barata, (2003:27), bahwa "Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan". Esensi pelayanan prima menurut Surjadi et al., (2012:46) pada dasarnya mencakup 4 prinsip, yaitu a). Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama ; b). Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas; c). Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak diragukan keabsahannya; d). Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanan tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan.

Mewujudkan pelayanan publik yang prima menjadi agenda pokok di setiap daerah, dimana kualitas aparatur pemerintahan saat ini diukur dari terpenuhinya pelayanan yang memuaskan masyarakat. Tolak ukur pelayanan publik digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan itu dilaksanakan hingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik. Hal ini senada dengan Sutedi (2011:29-30) bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam program pembangunan daerahnya telah menegaskan mengenai arah kebijakan pelayanan bagi masyarakat dengan beberapa indikator, yaitu a). Profesionalisme aparat yang diikuti dengan semangat birokrasi dalam pelayanan publik; b). Perubahan dan pembaharuan manajemen pelayanan publik; c). Penyebarluasan informasi pelayanan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan intensitas penggunaan informasi; d). Rendahnya keluhan masyarakat dan dunia usaha terhadap aspek pelayanan pemerintah daerah khususnya di bidang perizinan dan konsultasi; e). Bersih dari KKN yang terlihat dari rendahnya gratifikasi dan pungutan-pungutan liar dalam semua aspek pelayanan baik kepada masyarakat maupun dunia usaha.

Berdasarkan berbagai uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan hasil pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima dapat terwujud jika pelayanan publik dilakukan dengan baik. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan hingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik, indikator mengenai pelayanan publik menurut Sutedi (2011-29-30) dianggap lebih relevan dijadikan alat ukur pelaksanaan pelayanan publik. Indikator ini memiliki kesesuaian dengan indikator penilaian indeks survey pelayanan publik oleh KPK yaitu lingkungan kerja, sistem administrasi, perilaku individu dan pencegahan korupsi.

6. Standar Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, setiap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik harus memiliki standar Pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut yakni Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi.

7. Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan publik hakikatnya merupakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan itu tidak berkualitas. Karena itu, pelayanan publik sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan. Indikator pelayanan publik menurut (2011:29-30) ditentukan oleh profesionalisme pegawai, perubahan dan pembaharuan manajemen pelayanan publik, penyebarluasan informasi pelayanan, keluhan masyarakat rendah, dan bersih dari KKN.

- a). Profesionalisme Pegawai
- b). Perubahan Dan Pembaharuan Manajemen Pelayanan Publik
- c). Penyebarluasan Informasi Pelayanan
- d). Keluhan Masyarakat Rendah
- e). Bersih dari KKN, Gratifikasi, dan Pungutan-pungutan Liar

Pengembangan Hipotesis

1. Hipotesis Mayor

“Ada Pengaruh Akuntabilitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura “.

2. Hipotesis Minor

- a). Bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura.

- b). Keandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura.
- c). Daya Tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura.
- d). Jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura.
- e). Empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jayapura yang beralamat di Jalan Raya Sentani-Depapre Doyo Baru, Sentani - Kabupaten Jayapura.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura diperkirakan sebanyak 850 orang. Karena besarnya populasi maka ditentukan sampel secara *Multistage Sampling* yakni masyarakat yang terpilih sebagai sampel dan dianggap dapat mewakili populasi. Maka sampel dari penelitian ini menggunakan proporsi sebesar 10% dari populasi.

3. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis penelitian adalah eksplanatori dengan sumber data penelitian dikelompokan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

4. Definisi Operasional Variabel

- a). Kepuasan Pelanggan adalah tingkat kepuasan pengguna produk maupun jasa layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Jayapura. Indikator yang digunakan adalah semua penduduk yang bedomisili di Kabupaten Jayapura yang menggunakan jasa layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura, baik yang pelayanannya secara online maupun yang datang langsung ke loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura.

b). Bukti Fisik (*Tangible*)

Bentuk fisik dalam dunia jasa, memiliki peran penting dalam menciptakan sebuah kepuasan pelanggan, karena ketika pelanggan merasakan keluhan atau membutuhkan sesuatu terhadap jasa yang ditawarkan maka perlu adanya bentuk nyata dari penunjang jasa tersebut. Menurut Lovelock dan Wright (2012:93) menerangkan tampilan fisik (*Tangible*) yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, keramahan pegawai, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Semakin masyarakat atau pelanggan merasakan bukti fisik (*Tangible*) yang diberikan perusahaan maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

c). Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dalam memberika pelayanan yang dijanjikan secara cepat dan akurat, terutama dalam memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan, menjadikan jasa tersebut memiliki kualitas yang tinggi yang mampu memenuhi segala kebutuhan pelanggan. Menurut Lovelock dan Wright (2012:94) mengatakan bahwa Keandalan (*Reliability*) dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat kepuasan mereka terhadap produk perusahaan tersebut, sehingga perlu adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu.

d). Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kecepatan dalam memberikan tanggapan positif terhadap pelanggan menjadi daya jual tersendiri dalam jasa. Dengan memberikan tanggapan yang cepat mengakibatkan pelanggan akan merasa senang dan puas dengan jasa yang

diberikan karena pelanggan tidak harus menunggu lama-lama dalam menikmati jasa tersebut. Menurut Parasuraman et al., (dalam Zeithaml dan Bitner (1996:118) daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Semakin banyak para pegawai atau pemberi pelayanan bekerja dengan cepat memberikan layanan maka penerima layanan akan merasakan kepuasan dalam pelayanan.

e). Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat terpercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen membuat mereka terbebas dari rasa bahaya dan resiko sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Menurut Lovrlock dan Wright (2012:93) menjelaskan bahwa jaminan (*Assurance*) yang meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya karyawan terhadap konsumen, nilai yang dapat dihasilkan akan memperoleh kepuasan dari pelanggan.

f). Empati (*Empathy*)

Kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan para pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dengan memperdalam hubungan antara perusahaan dengan pelanggan melalui hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan pelanggan, rasa empati yang diberikan akan membentuk tingkat kepuasan pelanggan. Empathy dalam teori *Servqual* Parasuraman et al., (1998) meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para

pelanggan. Dalam ilmu Psikologi empathy memungkinkan individu untuk memahami maksud orang lain, memprediksi perilaku mereka dan mengalami emosi perilaku yang dipicu oleh emosi mereka Baron-Cohen & Wheelwright, (2004).

5. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dimana tujuan dari penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif ini adalah untuk menjelaskan suatu situasi yang hendak diteliti dengan dukungan studi kepustakaan sehingga lebih memperkuat analisa peneliti dalam membuat suatu kesimpulan. Dimana hasil penelitian diperoleh dari hasil perhitungan indikator variabel penelitian kemudian dipaparkan secara tertulis oleh penulis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Data

Pengujian Alat Pengumpul Data

a). Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang disusun valid atau tidak. Penelitian ini menggunakan *construct validity*, yakni dengan menganalisis faktor dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total (Sugiyono, 2003:171).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- X = Skor item
- Y = Skor total
- N = Jumlah responden

Pengujian ini dilakukan dengan alasan bahwa variabel independen yang diukur terkait dengan internalisasi pribadi responden, jika hasil uji tingkat validitas alat ukur tersebut

> 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa alat pengumpul data yang digunakan dinyatakan "valid". Setelah alat ukur yang digunakan dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya adalah pengujian reliabilitas.

b). Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan dalam suatu indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Teknik yang digunakan untuk pengujian reliabilitas adalah teknik Cronbach Alpha untuk menghasilkan korelasi reliabilitas alpha. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengumpul data cukup reliabel atau terpercaya apabila dapat dibuktikan dengan nilai alpha (α) > 0,7.

Adapun rumus teknik Cronbach Alpha menurut Sutrisno Hadi (1997;80):

$$r_{y1y2} = [n / (n - 1)] [1 - (\Sigma \sigma_i^2 / \sigma_t^2)]$$

Dimana:

r_{y1y2} = Korelasi Reliabilitas Alpha

n = Jumlah Item

$\Sigma \sigma_i^2$ = Jumlah Varias Skor Item

σ_t^2 = Varians Total

Uji Model Regresi Linear

a). Uji Linearitas

Untuk mengetahui variabel-variabel independen berkorelasi linear terhadap variabel dependen, maka pengujian dilakukan dengan cara membandingkan tingkat signifikansi deviasi dari linearitas dengan tingkat signifikansi linearitas pada tingkat $\alpha = 0,05$.

b). Uji Multikolinearitas

Metode pengujian derajat multikolinearitas digunakan untuk menunjukkan indeks kondisi dan dekomposisi varians koefisien, serta membandingkan nilai toleransi (*tolerance*) dan faktor inflasi varians (*variance inflation factor, disingkat VIF*) dalam analisis regresi metode penuh (*enter*). Nilai toleransi didapat dari $1 - R_i^2$, sedangkan nilai VIF didapat dari $1 \div R_i^2$. Hair, et al. (1995:132) mengemukakan bahwa nilai toleransi kecil dan nilai VIF besar menunjukkan *kolinearitas* yang tinggi. Dengan demikian hasil pengujian menunjukkan bahwa

tidak ada variabel independen yang mengandung *multikolinearitas*. Hal tersebut didukung oleh indeks kondisi yang menunjukkan derajat kolinearitas, memperlihatkan nilai tidak sampai pada ambang batas 30.

c). Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel-variabel pengganggu (*disturbance error*) mempunyai varians konstan. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas diuji dengan mendiagnosa diagram plot residual, yakni membandingkan regression studentized residual dengan predicted value (nilai prediksi) yang menggambarkan perubahan distribusi residual dikaitkan dengan perubahan nilai prediksi variabel independen. Apabila distribusi residual meningkat tidak diikuti oleh naiknya nilai prediksi, dalam arti nilai prediksi variabel-variabel independen tetap konstan, maka perubahan itu menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas.

d). Uji Normalitas

Ada dua cara yang digunakan untuk menguji normalitas, yakni mendiagnosa histogram yang menggambarkan distribusi normal dari frekuensi observasi, dan mendiagnosa diagram pencar (*scatter plot*) yang membandingkan distribusi observasi dari residual-residual untuk distribusi yang diharapkan, yakni dengan membuat plot dua buah distribusi kumulatif (*probabilitas kumulatif observasi, dan probabilitas kumulatif yang diharapkan*). Jika kedua distribusi identik, maka akan menghasilkan sebuah garis lurus.

Uji Regresi Berganda

Model regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Costanta

β = Koefisien regresi

- $X_1 = \text{Dimensi Bukti Fisik}$
 $X_2 = \text{Dimensi keandalan}$
 $X_3 = \text{Dimensi daya tanggap}$
 $X_4 = \text{Dimensi jaminan}$
 $X_5 = \text{Dimensi empati}$
 $e = \text{Error}$

2. Pengujian Hipotesis

Memformulasikan Hipotesis teoritis (H_0) dan Hipotesis Penelitian (H_a), yaitu :

$$H_0 = \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$$

Artinya variabel X_1 sampai X_5 secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y).

$$H_a = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$$

Artinya variabel X_1 sampai X_5 secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y).

a). Uji F

Langkah–langkah dalam melakukan uji hipotesis adalah dengan uji F sebagai berikut :

Membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Selanjutnya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

b). Uji T

Langkah–langkah dalam melakukan uji hipotesis adalah dengan uji T sebagai berikut :

Membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel}

Jika $\alpha < 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap dependen. Selanjutnya jika $\alpha > 0,05$ dan $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 artinya terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada variabel uji.

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji pada taraf 5%. Kriteria pengambilan keputusan dalam melakukan penerimaan dan penolakan setiap hipotesa adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Untuk masing-masing koefisien regresi apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , maka hipotesa nol (H_0) tidak dapat ditolak dan apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} juga digunakan kriteria nilai P value (kekuatan koefisien regresi dalam menolak H_0). Jika P value < 0,05 maka H_0 ditolak dan apabila P value > 0,05 maka H_0 tidak dapat ditolak dengan cara :

- a) Membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} pada tingkat keyakinan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) = $(k-4)$; dan $(n-1)$ atau $df = 80$; menunjukkan bahwa nilai $t_{tabel} = 1,662$ pada $\alpha = 0,05$ sedangkan nilai t_{hitung} adalah sebesar 116,877, hal ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} maka kesimpulannya bahwa hasil penelitian mendukung H_a dan tidak mendukung H_0 , atau jika nilai t_{tabel} lebih kecil t_{hitung} maka hasil penelitian tidak mendukung H_a dan mendukung H_0 .
- b) Membandingkan probability value (P) dengan derajat keyakinan (α) = 0,05 dimana jika nilai $p < \alpha = 0,05$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai probabilitas ($\alpha = 0,000$) maka hasil penelitian mendukung H_0 dan tidak mendukung H_a atau jika nilai $p > \alpha = 0,05$ maka hasil penelitian tidak mendukung H_0 dan mendukung H_a .

3. Pembahasan

Akuntabilitas dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura dapat dijelaskan sebagai berikut :

a). Bukti Fisik (Tangible)

Tangible merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kepuasan layanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (mushola, kamar

mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan teknik wawancara guna mengukur kualitas bukti fisik (Tangible) untuk mendukung pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Jayapura.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, salah satu sarana pendukung layanan ialah faktor kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan. Menurut masyarakat yang menjadi narasumber yang berinisial AS, ruangan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Jayapura sudah rapi dan bersih, akan tetapi masih kurang luas (AS, wawancara 27 Juli 2020). Selain masalah kebersihan ruangan, sarana pendukung layanan seperti papan informasi juga perlu diperhatikan. Papan informasi ini sudah diletakkan di tempat yang strategis, sehingga masyarakat yang datang ke Disdukcapil dapat langsung melihat dan membaca informasi yang terdapat di papan tersebut. Seperti yang disampaikan oleh narasumber yang berinisial SIT selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk”.

b). **Kehandalan (Reliability)**

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Menurut Sarah Nursidah, SSTP selaku sekretaris Disdukcapil Jayapura, pemrosesan pengajuan layanan telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. “Waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan aturan yang berlaku di Kabupaten Jayapura”.

Senada dengan hasil wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Jayapura, Katerina May Kabid Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kab. Jayapura juga menyatakan

bahwa pemrosesan dilaksanakan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditentukan (berdasar hasil wawancara 28 Juli 2020).

c). Daya Tanggap (responsiveness)

Ketanggapan atau responsiveness pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah pegawai di Disdukcapil Kabupaten Jayapura.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Selain itu, daya tanggap atau respon pegawai juga diketahui dari hasil wawancara dengan petugas di instansi tersebut.

d). Jaminan (assurance)

Jaminan diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai di kantor dinas pemerintahan dapat menumbuhkan kepercayaan di hati masyarakat pemohon layanan. Agar masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat.

Di samping itu, Disdukcapil hendaknya memberikan jaminan kepada masyarakat pemohon layanan. Jaminan ini berupa kemudahan akses pelayanan dan jaminan keamanan di Disdukcapil. Narasumber berinisial K merupakan salah satu masyarakat yang menjadi informan menyatakan jika pengurusan/pemrosesan layanan di Disdukcapil mudah, karena semua persyaratan apa yang harus dipenuhi sudah

dijelaskan oleh petugas (berdasarkan wawancara 29 Juli 2020). Pendapat yang sama ditambahkan oleh narasumber berinisial W, ia menyatakan bahwa tidak ada hambatan yang dialami selama pemrosesan/permohonan pembuatan produk (berdasarkan wawancara 29 Juli 2020).

Selain jaminan kemudahan layanan, jaminan keamanan juga menunjang kepuasan masyarakat. Mengenai keamanan di Disdukcapil, semua masyarakat (informan) yang diwawancara mengaku telah merasa aman meskipun Satuan Pengamanan (SATPAM) yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura hanya 2 (dua) orang. Hal ini disebabkan Disdukcapil memiliki staff keamanan (satpam) sejumlah 2 orang. Namun, Silvy Imelda Tegai selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk tetap menghimbau masyarakat tetap waspada (berdasar wawancara 24 Juli 2020).

e). Empati (Empathy)

Ivone Tresnawati selaku Kabid Pelayanan Pencatatan sipil (24 Juli 2020) menyatakan bahwa ketika bertemu masyarakat, beliau melayani sebaik-baiknya dengan motto 'bersenyum'. Sementara, Sylvy Imelda Tegai selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa ramah, cepat, manusiawi, dan sopan merupakan sikap yang hendak dilakukan saat melayani masyarakat.

Pernyataan-pernyataan pegawai Disdukcapil ini telah memuaskan masyarakat. Hal ini dinyatakan oleh Shantiyaningsih dan Ayu Wandira yang diwawancara pada 29 Juli 2020 serta Adelce Enok (30 Juli 2020). Mereka menyatakan jika petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah.

Selain sikap dalam melayani permohonan masyarakat, sikap pegawai dalam menghadapi kritik dan masukan dari masyarakat juga diperhatikan. Narasumber berinisial YS (wawancara 24 Juli 2020) menyatakan, "menerima saran atau masukan dengan baik, dipertimbangkan untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat". Sementara narasumber berinisial DM (wawancara 27 Juli 2020) menyatakan bahwa, "dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat, bila saran masukan kurang

tepat maka dinas memberikan penjelasan secara detail kepada masyarakat. Sedangkan saran yang membangun tentu akan kami terima dan berusaha melaksanakan.”

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura dapat diuraikan sebagai berikut :

Untuk membuktikan diterimanya hipotesis penelitian, dimana hasil analisis regresi berganda dalam table di atas dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian yang menduga bahwa Bukti Fisik (X1), Reliabilitas (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura. Hasil Uji statistik menunjukkan bahwa koefisien regresi berganda (multiple R) yang diperoleh sebesar 0,873 atau 87,3% dan F ratio sebesar 116,877 pada tingkat signifikan $p = .029$ berarti dapat disimpulkan bahwa secara simultan bahwa Bukti Fisik (X1), Reliabilitas (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y).

Selanjutnya secara parsial pengaruh bahwa Bukti Fisik (X1), Reliabilitas(X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap Kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y) maka hasil analisis menunjukkan bahwa :

- a). Bukti Fisik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y). Hasil analisis statistic menunjukkan bahwa nilai t hitung = 3.054 dan nilai probalility atau $(p) = 0,003 \leq$ dari $\alpha = 0,05$ koefisien regresi Bukti Fisik (X1) bernilai positif sebesar 0.428 menunjukkan bahwa peningkatan Bukti Fisik (X1), seiring dengan peningkatan Kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika bukti fisik ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan

pelayanan sebesar 42,8%. Penelitian ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Leviyanto, (2018) dalam Penelitiannya pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura yang menyatakan bahwa Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini hasilnya sama dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Sutopo&Kumoro, (2017) dengan judul Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan Dindikcapil Kabupaten Jayapura. Yang membedakan adalah alat analisis, dimana penelitian ini menggunakan statistik kuantitatif menggunakan regresi linier.

$H_1 =$ Bukti fisik (Tangible) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

- b). Reliability (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai t hitung = 3.952 sedangkan nilai probalility atau (p) $0,000 <$ dari $\alpha = 0,05$. Koefisien regresi Reliability (X2) bernilai positif sebesar 0.296 menunjukkan bah-wa jika Reliability (X2) ditingkatkan maka akan meningkatkan Kepuasan pelayanan sebesar 29,6%. Penelitian ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Leviyanto, (2018) dalam Penelitiannya pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura yang menyatakan bahwa Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_2 =$ Reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

- c). Daya Tanggap (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai t hitung = 2.269 dan nilai probalility atau (p) = 0,026 $<$ dari $\alpha = 0,05$ koefisien regresi Daya Tanggap (X3) bernilai positif sebesar 0,263 menunjukkan bahwa bila Daya Tanggap ditingkatkan maka dapat meningkatkan

Kepuasan pelayanan sebesar 26,3%. Penelitian ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Leviyanto, (2018) dalam Penelitiannya pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H_3 = Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

- d). Jaminan (X4) berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap Kepuasan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai t hitung = -2.373 dan nilai probalility atau (p) = 0,020 < dari α = 0,05 koefisien regresi Jaminan bernilai negatif sebesar -0.213 menunjukkan bahwa Jaminan tidak seiring dengan peningkatan Kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura. Penelitian ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Leviyanto, (2018) dalam Penelitiannya pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependuduk-an dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H_4 = Jaminan (Assurencess) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

- e). Empati (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai t hitung = 3.949 dan nilai probalility atau (p) = 0,000 < dari α = 0,05 koefisien regresi Empati (X5) bernilai positif sebesar 0.279 menunjukkan bahwa sema-kin tinggi Empati maka akan meningkatkan Kepuasan pelayanan sebesar 27,9%. Penelitian ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Leviyanto, (2018) dalam Penelitiannya pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura yang menyatakan bahwa empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Utami, (2015) dalam Penelitiannya pada kepuasan pelanggan Hotel Griya Sunset Kuta yang menyatakan bahwa Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Ade Situmorang,(2011) dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara. Yang membedakan adalah lokasi penelitian, dimana penelitian ini berlokasi di Dinas Ke-pendudukan dan Pencatatan Sipil.

H₅ = Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

2. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat

dalam merasa-kan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura belum memadai. Seperti masih belum adanya pendingin ruangan (kipas angin atau AC) di ruang tunggu dan di ruang pelayanan, kamar mandi yang belum memadai, dan letak mushola yang kurang strategis.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada publik (masyarakat) agar kualitas pelayanan lebih baik diperlukan biaya yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Berdasarkan hasil pengamatan bahwa sampai saat Tesis ini diselesaikan belum ada penambahan biaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Jayapura.

Untuk mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat agar mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau dilengkapi dalam pengurusan dokumen, Disdukcapil berupaya dengan meng-update informasi di laman web resmi Disdukcapil (Disdukcapiljayapura.go.id), serta mengadakan sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan ke desa dan kecamatan di Kab. Jayapura.

Upaya yang dilakukan Disdukcapil mengenai sarana prasarana yang ada, yaitu Disdukcapil telah membangun gedung baru yang dimana pada tahun ini akan bisa di tempati. Dan mengenai ruang Tunggu serta mushola telah di lengkapi di Gedung baru tersebut.

KESIMPULAN

1. Kepuasan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura dapat dinilai dari lima tolak ukur dari kualitas pelayanan yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty*.
 - a. Aspek *Tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan Bukti Fisik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan

pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y).

Terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Jayapura belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan.

- b. Dari aspek *reliability* atau kehandalan, Reliabilitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y).

Disdukcapil Kabupaten Jayapura telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (*Standard Operating Procedure*), serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah jelas.

- c. Berdasarkan aspek *responsiveness*, Daya Tanggap (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y). Diketahui bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Jayapura melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.

- d. Dari aspek *assurance*, Jaminan (X_4) berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap Kepuasan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura (Y).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa Disdukcapil Kabupaten Jayapura telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Disdukcapil belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pelanggan.

- e. Dilihat dari aspek *empathy*, Empati (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Jayapura (Y). Disdukcapil Kabupaten Jayapura telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

2. Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik di Disdukcapil Kabupaten Jayapura ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. Kendala lain ialah masalah sarana prasarana yang kurang memadai.
3. Untuk menghadapi kendala pelayanan, Disdukcapil meng-*update* informasi di laman web resmi serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan untuk mengatasi masalah jaringan yang sering *offline*, Disdukcapil Kabupaten Jayapura mengupayakan dengan cara mengirim surat ke Dinas Komunikasi dan Informatika untuk segera diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Baron-Cohen, S., & Wheelwright, S. (2004). The empathy quotient: an investigation of adults with Asperger syndrome or high functioning autism, and normal sex differences. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 34(2), 163–175.
- Dwivedi, O. P., Jabbra, J. G., & Stone, B. (1989). *Public service accountability: A comparative perspective*. Kumarian Press Hartford.
- Kumorotomo, W. (2006). Demokrasi vs Meritokrasi: Mencari Jalan Tengah dari Kasus Pengangkatan Pegawai Honorer. *Makalah Tentang Manajemen Pejabat Politik Dan Pegawai Birokrasi*.
- Leviyanto, H. (2018). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 26–38.
- Parasuraman, R., Warm, J. S., & See, J. E. (1998). *Brain systems of vigilance*.
- Situmorang, A. H. (2011). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara*.
- Surjadi, C., Ismoyowati, I., Susilo, D., & Djarir, H. (2012). Perception of non-communicable diseases predicts consumption of fruits and vegetables. *Universa Medicina*, 31(3), 175–183.
- Sutopo, A., & Kumoro, J. (2017). PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(7), 708–718.
- Utami, S. (2015). The influence of customers' trust on customer loyalty. *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom*, 3(7), 638–653.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.