
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember

Oleh:

Siti Husnul Hotima

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan pemerintahan desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember”. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan analitikkuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di wilayah Pemerintahan Desa Ambulu Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember bagian Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga di Desa Ambulu Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember bagian Selatan yaitu 4626 kepala keluarga. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Slovin dalam Umar (2004:107) yaitu 40 kepala keluarga. Analisis data menggunakan analisis Korelasi Pearson Product Moment, sedangkan kriteria pengambilan keputusannya dapat dilihat dari besarnya koefisien korelasi setelah dilakukan perhitungan menggunakan SPSS 16 for Windows adalah $-1 \leq r \leq 1$.

Berdasarkan pada analisis data dengan menggunakan analisis Rank Spearmans menunjukkan bahwa H_a diterima yang artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan t test untuk korelasi rs antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan (Y) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Key Words: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan dipertegas lagi dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Pelayanan Publik, sebelumnya juga telah diperjelas dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas

pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa mesyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Satu hal belakangan ini yang sering dipermasalahkan adalah dalam bidang publik service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Melihat begitu banyaknya pelayanan publik, sering terjadi permasalahan-permasalahan yang menurut kacamata masyarakat kurang merasa puas. Salah satunya dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga di Indonesia. Kepemilikan kartu keluarga dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis dilapangan, pelayanan pembuatan kartu keluarga didesa Ambulu kurang berjalan optimal, dapat dilihat dari beberapa permasalahan, diantaranya yaitu prosedur pembuatan kartu keluarga yang terkesan berbelit-belit, yaitu harus ke RT, RW, Desa kemudian ke Kecamatan.

Permasalahan yang lain, yaitu seringkali kartu keluarga selesai dengan waktu yang relatif lama. Memang mengenai waktu penyelesaian kartu keluarga tidak secara jelas diatur dalam peraturan perundang-undangan. Masyarakat yang memerlukan kartu keluarga

dalam waktu cepat guna keperluan tertentu merasa sangat dirugikan dengan tidak terselasaikannya kartu keluarga dengan segera. Dilihat dari lama waktu terselasaikannya kartu keluarga tersebut disebabkan kurangnya tanggung jawab yang dimiliki oleh aparaturn pemerintahan. Selain itu juga banyak warga yang kurang mengetahui prosedur yang harus dijalani dalam pembuatan kartu keluarga. Tahapan-tahapan prosedural ini kurang tersosialisasikan luas kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya sosialisasi yang kurang tentang pelaksanaan prosedur yang benar untuk mendapatkan layanan pemerintah, khususnya dalam pembuatan kartu keluarga.

Kemudian dalam hal transparansi besaran biaya pelayanan pembuatan kartu keluarga kurang jelas, sehingga biaya yang lebih besar dikeluarkan oleh masyarakat dari yang seharusnya dalam pembuatan kartu keluarga. Tidak adanya sanksi yang tegas dari atasan membuat birokrasi seakan dimanjakan dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada

masyarakat. Masyarakat tidak dapat menyampaikan keluhannya dalam pembuatan kartu keluarga.

Dari gambaran di atas penulis memilih judul dalam penelitian ini adalah “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DESA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN AMBULU KABUPATEN JEMBER”.

II. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan pemerintahan desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember”.

III. TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Landasan Teori

a. Pelayanan

Di Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (*publik service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah

pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh kerennanya ketiga istilah tersebut dipergunakan dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Menurut Hessel Nogi dalam Moenir (2005) mengatakan:

“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik organisasi massa atau negara.”

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan

(HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Dwiyanto (2008) dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada didalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

b. Kualitas

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas

yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya yang paling populer adalah yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat W.Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M.Juran, (dalam Zulian Yamit, 2005).

Goetsch Davis, (dalam Zulian Yamit, 2005)

“membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.”

Menurut Gaspersz (2002)

“mendefinisikan kualitas totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang

dispesifikasikan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan”.

Pelayanan jasa lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk lebih menekankan pada hasil, karena konsumen umumnya tidak terlibat secara langsung dalam prosesnya. Untuk itu diperlukan sistem manajemen kualitas yang dapat memberikan jaminan kepada pihak konsumen bahwa produk tersebut dihasilkan oleh proses yang berkualitas.

c. Kepuasan Pelanggan

Fitzsimmons dalam Syafiie (2008) mengatakan bahwa: *customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired* (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang

diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan).

Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, dan lain-lain dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik. Jadi, bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, atau keliru lokasi maka masyarakat tidak puas.

d. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan dalam Zulfian Yamit(2005). “Kepuasan pelanggan

telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003). Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya”.

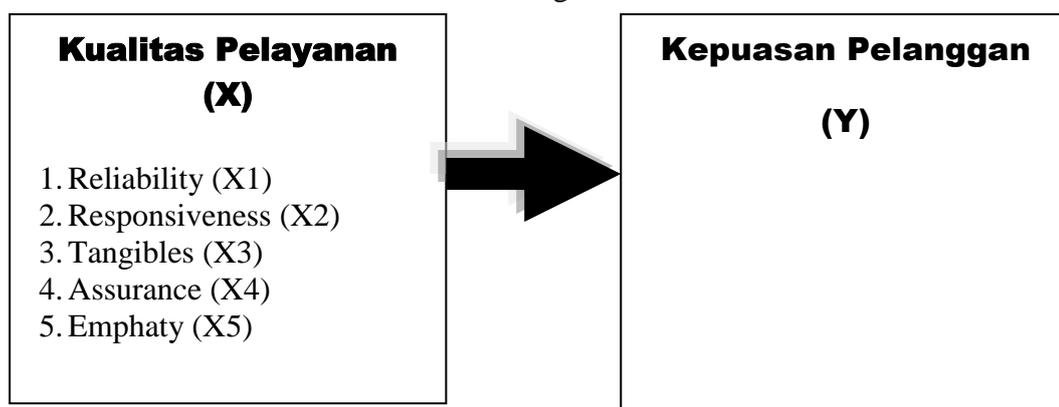
Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu birokrat atau instansi publik seperti

aparatur pemerintahan Desa Ambulu mempunyai suatu hubungan yang sangat erat terhadap kepuasan masyarakat dan berperan penting karena merupakan salah satu sektor yang memberikan pendapatan asli daerah (PAD).

Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang baik serta fasilitas memadai, aparatur Desa sebagai pamarintahan Desa Ambulu dapat membantu masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga dengan cepat, tepat dan hemat untuk untuk kelancaran pembuatan kartu keluarga sehingga lebih efektif dan efisien.

3.2. Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



3.2. Hipotesis

Ha: Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan Pemerintahan Desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember.

H₀: Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan Pemerintahan Desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember.

IV. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan analitikkuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di wilayah Pemerintahan Desa Ambulu Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember bagian Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga di Desa Ambulu Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember bagian Selatan yaitu 4626 kepala keluarga.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Slovin dalam Umar (2004:107) yaitu 40 kepala keluarga.

Analisis data menggunakan analisis Korelasi Pearson Product Moment, sedangkan kriteria pengambilan keputusannya dapat dilihat dari besarnya koefisien korelasi setelah dilakukan perhitungan menggunakan SPSS 16 for Windows adalah $-1 \leq r \leq 1$.

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Perhitungan Korelasi *Rank Spearman*

Analisis data diperlukan dalam sebuah penelitian hal ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang diajukan, apakah ada pengaruh atau tidak antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Ambulu kepada masyarakat Setelah dilakukan perhitungan menggunakan SPSS 16 maka didapat hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Perhitungan Korelasi *Rank Spearman*

| | | | Correlations | |
|----------------|--------------------|-------------------------|--------------------|----------|
| | | | kualitas pelayanan | kepuasan |
| Spearman's rho | kualitas pelayanan | Correlation Coefficient | 1.000 | .806 |
| | | Sig. (1-tailed) | . | .000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | kepuasan | Correlation Coefficient | .806 | 1.000 |
| | | Sig. (1-tailed) | .000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

Berdasar pada pemecahan rumusan masalah dengan menggunakan korelasi Rank Spermans yang perhitungannya dibantu dengan alat bantu SPSS Windowsfor 16, maka didapatkan rs hitung dengan jumlah sampel 40 orang sebesar 0,806 sedangkan rs tabel sebesar 0,681. Dari perhitungan tersebut bila dibandingkan rs hit:rs tab. adalah 0,806 lebih besar dari 0,681, sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat dan signifikant antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, ini membuktikan bahwa H_0 ditolak sedangkan H_a diterima dengan kata lain yaitu: Jika rs hitung > rs tabel (nilai kritis) maka

penelitian ini menolak hipotesis nihil (H_0) dan menerima hipotesis kerja (H_a). Artinya ada hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan pemerintahan desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Desa Ambulu di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember.

5.2. Perhitungan Uji t test

Penentuan batas kuat lemahnya korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat adalah harus dilakukan dengan alat uji t, sehingga akan nampak dalam perhitungan dibawah ini.

Tabel 2. Perhitungan Uji t test

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 30.196 | 6.426 | | 4.699 | .000 |
| | tingkat kepuasan | 3.085 | .426 | .761 | 7.240 | .000 |

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Berdasar pada perhitungan uji t tersebut diatas menunjukkan bahwa t hitung sebesar 7,240 sedangkan constant t adalah 4,699 ini berarti bahwa t hitung lebih besar dari t constant. Dengan demikian menunjukkan bahwa $t\text{-test} > t\text{-tabel}$ maka secara nyata H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan pemerintahan desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Desa Ambulu di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember.

VI. KESIMPULAN

Dari analisis data yang telah dilakukan diatas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan pada analisis data dengan menggunakan analisis RankSpearman menunjukkan bahwa, ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berdasarkan nilai r_s –hitung (0,806) yang lebih besar dibanding dengan r_s – tabel untuk $N= 40$ dengan taraf signifikansi 0,5% adalah 0,681. Sehingga membuktikan H_a diterima.
- 2) Berdasarkan hasil perhitungan t test untuk korelasi r_s antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan (Y) tersebut , diperoleh hasil t hitung = 7,240 sedangkan pada tabel t/(tabel distribution of t) untuk $n =40$, dimana $of=N-2$: sehingga $of =40 -2 =38$, dengan

taraf signifikansi 0,5% atau tingkat kepercayaan 95% adalah 0,320, sehingga membuktikan ada pengaruh yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta
- Arikunto Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian (suatu Pendekatan Praktek)*, Jakarta, Rineka Cipta
- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2008, *mewujudkan GOOD GOVERNANCE melalui pelayanan publik*, Yogyakarta, GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia: Jakarta Juliantora, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Pembaruan.
- Husaen Umar, 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Cetakan Ke-6, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta.
- LGSP (Local Governance Support Program), Juni 2009. *Pengawasan DPRD Terhadap Pelayanan Publik (Seri Penguatan Legislatif)*, USAID (Unitet States Agency For Intenasional Development), Jakarta, Lembaga Administrasi Negara
- Lovelock, Christopher, 2004. *Product Plus, How Product and Service Competitive Advantage*, New York, Graw Hill, Inc.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik (Edisi Pertama)*, Yogyakarta, BPFY-Yogyakarta.
- Moenir, HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nazir Moh, 2005. *Metode Penelitian*, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Purnama, Nursya,bani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekowisata Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

- Syafiie, Inu Kencana, 2008. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta
- Suliyanto, 2009. *Metode Penelitian SII*, Ghalia Indonesia. Bogor
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajenen Publik*, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajenen Jasa*, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Gholia Indonesia.
- Unitet States Agency For Intenasional Development, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta, Ekonosia.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta, Ekonosia.