

HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Oleh:
Subhan Jaya¹ dan Aras Solong²
¹ Universitas Islam Makassar
² Universitas Islam Makassar

Abstrak

Penelitian ini berjudul Hubungan Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat hubungan secara positif dan signifikan antara kinerja pelayanan publik dengan indeks kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif yang tujuannya sebagai pengumpulan data atau bahan konkret terperinci kemudian akan dilihat apakah terdapat hubungan antara kinerja pelayanan publik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, merupakan perhitungan yang dipakai saat meneliti melalui pengukuran parameter terhadap variabel yang diteliti hingga didapatkan representasi antara masing-masing variabel yang hendak diteliti.

Hubungan kinerja pelayanan publik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yakni memiliki hubungan yang kuat. Dimana dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis korelasi pearson atau korelasi product moment dan didapatkan hasil bahwa nilai *pearson correlation* sebesar 0,756 dan berada diantara interval nilai koefisien 0,60-0,799 dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang kuat antar kinerja pelayanan publik dengan indeks kepuasan masyarakat.

Hubungan secara positif dan signifikan ini dijelaskan berdasarkan pada nilai hasil uji t variabel kinerja pelayanan publik yaitu nilai t hitung 11,119 yaitu > nilai t tabel 1,98397. Sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, dan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kinerja pelayanan publik memiliki hubungan secara positif dan signifikan dengan variabel indeks kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kinerja; Pelayanan Publik; dan Indeks Kepuasan Masyarakat.

INTRODUCTION

Penyelenggaraan *public service*, yang pada umumnya hanya mengarah pada wewenang yang berpengaruh pada birokrasi selama ini semakin menjauh dari sasaran atau tujuan dalam merealisasikan *public service*. Para pejabat ataupun jajaran pada birokrasi lebih mengedepankan personalnya sebagai pemangku kekuasaan dibandingkan dengan sebagai pelayan umum/masyarakat. Akibat dari semua itu, kelakuan para birokrat dalam menyelenggarakan pelayanan pada khalayak umum dan biasanya tidak menanggapi atas keinginan maupun keperluan publik.

Pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai prestasi pelayanan berdasarkan pada pandangan pemberi pelayanan maupun pendekatan yang dapat digunakan berdasarkan pada pandangan penerima pelayanan yaitu masyarakat. Menurut pandangan Agus Dwiyanto (2006) bahwa akses-akses atas pelayanan ataupun kapasitas dari layanan dapat berbeda-beda tergantung bagaimana pendekatan yang dilakukan terhadap para elit politik ataupun elit birokrasi. Hal ini lah yang terkadang dapat membuat masyarakat gelisah terhadap apa yang telah dilakukan para birokrat.

Pemerintah sebenarnya selama ini secara berkelanjutan telah menyampaikan bahwa pegawai pemerintahan merupakan pelayan masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat, pegawai pemerintah memiliki tugas pokok yaitu memberi pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap masyarakat yang dilayaninya. Dengan adanya wujud *public service* yang memiliki kualitas, maka itu bisa menjadi salah satu ciri-ciri dari pemerintahan yang baik. Dalam hal ini, maka dari itu meningkatkan kapasitas layanan publik adalah merupakan salah satu usaha yang seharusnya dilaksanakan secara *continue*, berlanjut dan seharusnya dilakukan oleh para pegawai pemerintah.

Model pemerintahan baik yang ada di Indonesia ini yaitu berdasar pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 pada tahun 2004 mengenai pemerintah daerah, yaitu secara mendasar mempunyai arah tujuan dimana dapat dilakukan pendekatan maupun peningkatan *public service*. Pengembangan terhadap bangsa secara national, dan mengusahakan agar terjadinya pembangunan secara merata terhadap elemen-elemen Negara. Berdasar pada UU tersebut sehingga arahan saat menyelenggarakan pemerintahan, agar dapat mempraktikkan prinsip pelayanan yaitu akuntabel, transparan, responsif, dan juga partisipatif. Pemerintah baru dikatakan berhasil dalam melaksanakan tugasnya apabila tingkatan kapasitas *public service* membaik. Usaha-usaha yang dapat dilakukan guna meningkatkan kapasitas *public service* yaitu dengan mengevaluasi hasil kemampuan pelayanan yang telah disediakan oleh instansi yang bersangkutan.

Dilihat dari keperluan yang di inginkan masyarakat, *public service* amat sangat berarti mau berbentuk jasa ataupun barang publik. *Public service* berupa jasa servis amatlah diperlukan oleh tiap-tiap lapisan masyarakat. Penyelenggaraan *public service* oleh instansi terkait melewati para aparaturnya/pegawai pemerintahan, meskipun bukan untuk menghasilkan profit/keuntungan tetapun masih diutamakan pemberian mutu pelayanan atas apa yang masyarakat tuntutan maupun butuhkan. Pada saat ini dengan semakin meningkatnya pola fikir dari masyarakat, sehingga para birokrat diharuskan untuk bisa mengganti posisi maupun peranannya atau yang lebih lazim di sebut dengan revitalisasi dalam pemberian *public service*. Bermula dari yang tadinya lebih suka mengatur dan memberi perintah berganti menjadi lebih suka dalam memberi layanan (Miftah Thoha, 1996).

Kebijakan yang mendayagunakan pegawai negeri yang bermakna meningkatkan kapasitas pelayanan haruslah dikerjakan dengan cara yang stabil dan dengan tetap diperhatikan atas apa yang masyarakat harapkan ataupun butuhkan, sehingga layanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat agar selalu diberikan dengan prinsip yang mengandung sifat akuntabel, transparan, responsif, dan juga partisipatif. Maka dari itu usaha-usaha dalam peningkatan kapasitas layanan terhadap masyarakat adalah kegiatan yang dikerjakan secara bertahap dan juga berlanjut atas semua tingkatan pegawai negeri terhadap layanan yang diberikan kepada setiap lapisan elemen masyarakat.

RESEARCH METHODS

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian ini memiliki tujuan sebagai pengumpulan data atau bahan konkret terperinci kemudian akan dilihat apakah terdapat hubungan antara kinerja pelayanan publik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Defenisi operastional variabel merupakan defenisi yang mencakup variabel yang sudah dilakukan perumusan sesuai karakteristik dari pada variabel yang bisa diteliti.

Teknik dalam mengumpulkan data-data pada saat meneliti adalah mempergunakan teknik mengumpulkan data menggunakan data primer serta data sekunder.

1. Data primer yakni data yang didapatkan secara langsung, data ini didapatkan dengan cara:
 - a. Observasi/pemantauan: metode dalam mengumpulkan data penelitian yakni dengan mengamati kondisi berkaitan terhadap objek penelitian. Metode inilah dilaksanakan dengan cara melakukan pengamatan serta pencatatan saat itu juga yakni dilokasi saat meneliti terhadap fenomena yang memiliki keterkaitan terhadap objek yang sedang diamati. Teknik observasi dilaksanakan agar dapat menggali persoalan yang ditetapkan disaat penelitiannya.
 - b. Kuesioner/angket adalah teknik yang digunakan dalam penelitian yang berguna dalam mendapatkan data penelitian mempergunakan list pertanyaan/ Pernyataan dengan cara teks tulisan yang diberika kepada penjawab. Kuesioner/angket dipergunakan saat pengambilan data mengenai tingkatan kepuasan warga/masyarakat selaku pengguna layanan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Nunukan.
2. Data Sekunder, yakni data/informasi yang sudah dilakukan pengolahan terlebih dahulu dan didapatkan dengan cara melaukan study kepustakaan, serta studi terhadap dokumen-dokumen, dimana informasi dari studi kepustakaan diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan menganalisis dari buku-buku, catatan-catatan, diklat-diklat, peraturan perundang-undangan, arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Sedangkan dokumen-dokumen yakni melalui pengarsipan, tulisan-tulisan, serta daftar barang kepemilikan dari kantor dan didapatkan yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang sedang dikerjakan.

RESULT AND DISCUSSION

Defenisi Kinerja

Kinerja menurut (Bahrul Kirom, 2015:3) merupakan satu istilah yang digunakan secara umum untuk tindakan ataupun kegiatan daripada organisasi dalam kurun waktu tertentu dan disertai acuan terhadap beberapa barometer contohnya anggaran dari masa lampau yang diprediksikan, dengan berbasis pada praktisitas, bertanggungjawab serta akuntabel dari tata laksana atau sejenisnya. Berdasarkan pada defenisi tersebut, sehingga bisa ditarik kesimpulan yakni defenisi kinerja merupakan salah satu pemberian pemahaman tentang tindakan apa sajakah yang sudah dikerjakan dari suatu organisasi dalam memenuhi efektifitas dan efisiensi dari visi serta misi yang sudah ditentukan terlebih

dahulu dari suatu organisasi. Pengukuran ataupun penilaian kinerja menurut Larry D. Stout dalam buku Wessel Nogi, (2005: 174) merupakan suatu proses yang dilakukan berdasarkan pengukuran atas capaian dilaksanakannya suatu aktivitas menuju kearah capaian sasaran/Mission accomplishment dengan hasil yang telah diperlihatkan yakni Product jasa maupun proses pencapaian.

Sangat pentingnya pengukuran kinerja ini bagi tiap-tiap organisasi dalam upaya pencapaian suatu tujuan organisasi. Penilaian kinerja birokrasi menurut Agus Dwiyanto, (2006: 49) tidaklah cukup apabila hanya dilakukan menggunakan indikator-indikator yang terdapat pada birokrasi itu sendiri contohnya efisiensi maupun efektifitas. Indikator lainnya juga perlu di perhatikan yaitu pada pengguna layanan contohnya kepuasan dari pengguna layanan, Akuntabilitas maupun Responsivitas. Pengukuran kinerja sangatlah perlu untuk dilakukan bagi tiap-tiap organisasi atau instansi agar dapat diketahui apakah visi dan misi dari suatu organisasi dapat terpenuhi atau tidak. Sehingga apabila belum tercapai maka diperlukan adanya perbaikan secara terus menerus agar dapat tercapai suatu keberhasilan bagi organisasi pada masa yang akan datang.

Manfaat dari mengukur suatu kinerja berdasarkan pandangan Mardiasmo, (2002:122) ialah memberi anggapan atau asumsi tentang barometer berfungsi sebagai penilaian suatu kemampuan dalam manajemen. Memberi panduan didalam mencapai suatu sasaran prestasi yang sudah ditentukan, sebagai monitoring maupun pengevaluasian terhadap capaian prestasi serta dibandingkan melalui sasaran prestasi dan pelaksanaan langkah didalam perbaikan prestasi, selaku pegangan dalam penyerahan penghormatan serta menghukum dengan objektif terhadap capaian hasil/kinerja dengan ukuran sesuai terhadap system didalam mengukur performa atas apa yang sudah disetujui, selaku hubungan/koneksi atasan dengan bawahannya didalam proses perbaikan kemampuan institusi, memberi bantuan didalam pemahaman mengenai tahapan aktivitas institusi pemerintahan dan serta didalam melakukan pengambilan suatu keputusan harus dipastikan dikerjakan secara objektif.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik di uraikan sesungguhnya *Publik service* merupakan keseluruhan berkegiatan didalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyedia fasilitas, jasa dan yang lainnya dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik Menurut Jokowi, (2001:131) *Publik service* bisa dimaknai seperti memberikan pelayanan terhadap kebutuhan ataupun keinginan daripada masyarakat yang memiliki manfaat terhadap organisasi/lembaga yang serasi atas peraturan awal serta tatanan yang sudah dikukuhkan sebelumnya.

Publik service yang berkembang amat kuat hubungannya terhadap berkembangnya *public Administration*, ada beberapa tahapan yang dilalui oleh *Public Administration* sehingga bisa sampai

sekarang ini. Adapun beberapa tahapan disaat Public service mulai berkembang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tahapan awal yaitu Administrasi publik lama (*Old Publik Administration*)

Sudut pandang pertama menggambarkan sudut pandang klasik dan perkembangannya dimulai semenjak tulisan dari Woodrow Wilson pada tahun 1887 dengan tajuk "*The Study of Administration*". Ada dua buah pikiran pokok didalam sudut pandang ini, pemikiran pertama berhubungan dengan dipisahkannya antara politik dengan Administration. *Public administration* tidak selaku yang berperan dan menyeluruh tergabung didalam membentuk kebijakan dikarenakan tugas pokoknya yaitu pengimplementasian kebijakan serta penyedia *public service*. Disaat mengerjakan kewajibannya, public Administration di jaga serta memiliki tanggung jawab terhadap pegawai politik yang ditunjuk.

Sudut pandang yang kedua membahas tentang *Public Administration* harus memiliki usaha sebesar-besarnya agar tercapai ketepatan didalam melaksanakan tugas-tugasnya. Ketepatan bisa tercapai melalui susunan tekstur organisasi yang padat serta memiliki sifat berkedudukan.

2. Tahapan kedua yaitu Manajemen publik baru (*New Publik Management*)

New Publik Management/manajemen publik baru, memiliki fokus utama terhadap manajemen dibidang publik dengan memiliki orientasi terhadap prestasi kerja, tidak memiliki orientasi terhadap msuatu kebijakan. Dalam menggunakan model manajemen publik baru terkadang dapat timbul sejumlah pengaruh terhadap pemerintahan, contohnya yaitu keseharusan adanya ketepatan, memangkas beberapa anggaran, serta kemampuan dalam menguasai *Tender*.

Manajemen public baru dalam pemberian perubahan management dibidang publik dimana perubahan yang lumayan mencolok yang mulanya management memiliki kesan yang kaku, memiliki sifat birokrasi, serta bersifat hierarki berubah menjadi tipe management dalam bidang public berkesan supel serta kian mengakomodasi atas pasar. Perubahan ini tidak hanya peralihan secara biasa maupun sempit. Peralihan ini sudah merubah peranan dari pemerintahan, utamanya yaitu hubungan pemerintahan atas masyarakatnya pandangan ini dikemukakan oleh Mardiasmo, (2002:78).

3. Tahapan ketigayaitu Pelayanan Publik Baru (*New Publik Service*)

Menurut (Denhardt, 2003) yaitu yang dalam artian "*pegawai negeri tidak memberikan layanan pelanggan, mereka memberikan demokrasi*". Maka dari itu suatu rezim ataupun instansi pemerintahan tidaklah harus menjalankan layaknya suatu perusahaan, namun memberikan layanan terhadap masyarakat dengan prinsip demokkrasi, setara, seimbang, tanpa adanya sifat diskriminasi,

kredibilitas serta akuntabel. Oleh karena itu, aparat seharusnya secara terus-menerus melancarkan rekoneksi serta pembangunan ikatan yang kuat dan pantas terhadap masyarakat.

Dikarenakan sesungguhnya masyarakatlah yang memiliki kepentingan umum tersebut sehingga pelaku administrasi publik harusnya perhatian dipusatkan terhadap pertanggungjawaban didalam melayani serta pemberdayaan masyarakat dengan melakukan tata kelola organisasi publik juga pengimplementasian kebijaksanaan.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Ada empat unsur sangat penting yang terdapat didalam melakukan prosedur *public service*, berdasarkan pada pandangan Bharata (2004:11) yakni sebagai berikut:

1. Penyedia pelayanan, yakni kubu yang bisa melakukan pemberian pelayanan khusus pada masyarakat, mau itu berbentuk pelayanan menyediakan atau pengadaan produk/barang serta berbentuk jasa.
2. Penerima pelayanan, yakni orang-orang bisa disebut dengan masyarakat atau pengguna layanan ataupun costumer yang mendapatkan beragam pelayanan oleh yang menyediakan layanan itu.
3. Bentuk pelayanan, yakni berbagai pelayanan yang bisa diberikan dari bagian yang menyediakan pelayanan atas bagian yang menginginkan pelayanan (masyarakat).
4. Kelegaan konsumen, saat melakukan pemberian pelayanan, yang menyediakan pelayanan seharusnya mengacu terhadap arah pokok didalam melayani, yakni kelegaan konsumen. situasi ini amatlah bermanfaat untuk dilaksanakan lantaran tingkatan kepuasan yang diperoleh dari konsumen biasanya sangatlah miliki kaitan yang kuat atas penunjang kapasitas produk serta jasa – jasa yang dinikmatinya.

Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Ciri daripada *public service* yang bagus/baik berdasarkan pandangan Kasmir(2006:34) adalah yang mempunyai unsur-unsur diantaranya yaitu: 1)Adanya pegawai bersifat hangat; 2) Adanya sarana serta prasarana yang bagus; 3) Pertanggungjawaban yang dimiliki pada konsumen dari awal sampai akhir layanan; 4) Berupaya memberikan pelayanan dengan segera serta akurat; 5) Bisa melakukan komunikasi dengan baik; 6) Pemberian tanggungan atas keberhasilan tiap melakukan *Transaction*; 7) Mempunyai keterampilan serta kapabilitas atau kompetensi yang apik; 8) Berupaya memaklumi apa yang dibutuhkan oleh konsumen; 9) Berupaya untuk memberi tumpuan/kepercayaan terhadap konsumen.

Asas Dalam Public Service

Asas-asas disaat menyelenggarakan pelayanan pemerintah serta pengelolaan izin yang perlu disoroti menurut pandangan Ratminto & Winarsih, (2006:245) yaitu:

Oleh: Subhan Jaya¹ dan Aras Solong²

1. Memiliki tenggang rasa kepada costumers, karyawan yang melakukan pelayanan pada bidang pengelolaan izin dan institusi pengadaan jasa di bidang pengelolaan izin harusnya bisa memiliki empati/tenggang rasa terhadap warga Negara yang menggunakan jasa layanannya.
2. Membatasi proses, proses didalam melayanani seharusnya dilakukan perancangan sesingkat mungkin, sehingga rancangan took serba ada betul-betul diaplikasikan.
3. Meminimalisir syarat-syarat pelayanan, syarat-syarat disaat kepengurusan layanan seharusnya terbatas seminim-minimnya serta memperbanyak atas apa yang sesungguhnya dibutuhkan.
4. Jelasnya cara-cara dalam layanan, cara-cara didalam layanan seharusnya berdesain sangat sederhana kelihatannya serta melakukan komunikasi pada warga Negara yang menggunakan layanan.
5. Jelasnya wewenang, wewenang dari aparat yang melakukan pelayanan kepada warga Negara yang menggunakan jasa layanan, haruslah dilakukan ringkasan yang sangat jelas serta pembuatan skema pekerjaan serta pembagian wewenang.
6. Keterbukaan anggaran, anggaran tiap layanan seharusnya dilakukan penetapannya sesedikit serta seterbuka mungkin.
7. Pastinya skedul serta lamanya proses pelayanan, skedul serta lamanya proses layanan yang diterima warga haruslah dipastikan, hingga warga Negara mempunyai representative serta tidaklah merasa kebingungan.
8. Meminimalisir borang/lembar isian, boring atau lembar isian haruslah didesain dengan praktis hingga lembar isian atau borang yang diterima warga adalah yang telah terpadu.
9. Memaksimalkan pemberlakuan jangka waktu perizinan, agar dapat menghindar dari keseringannya warga untuk melakukan kepengurusan perizinan, sehingga mestinya pemberlakuan jangka waktu perizinan dilakukan penetapan dengan jangka waktu yang lama.
10. Jelas antara kedaulatan maupun keharusan penyedia ataupun pengguna layanan, kedaulatan maupun keharusan dari penyedia layanan ataupun pengguna layanan seharusnya dilakukan perumusan yang pasti, serta dengan melengkapi berbagai ganjaran dan juga ketentuan untuk mengganti kerugian yang dialami.
11. Keefektifan dalam menangani keluhan, layanan yang bagus biasanya semampu-mampunya untuk menghindar dari adanya keluhan dari penerima layanan. Namun tetap saja jika timbulnya keluhan, hingga perlu dilakukan rancangan terhadap prosedur sehingga dapat dipastikan jika keluhan itu akan dilakukan penanganan yang serius sehingga masalah yang timbul nantinya bisa terselesaikan secara bagus.

Prinsip-Prinsip *Public Service*

Dalam menyelenggarakan *public service* seharusnya dapat dipenuhi berbagai prinsip layanan yang telah dinyatakan oleh keputusan menteri PAN (pendayagunaan aparatur Negara) Nomor 63 pada

tahun 2003 dalam buku Ratminto dan Winarsih, (2007: 22) menyebutkan apabila didalam menyelenggarakan *public service*, setidaknya ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi diantaranya yaitu:

1. Penyederhanaan, yakni proses dalam public service seharusnya tidaklah rumit, gampang didalam pemahamannya serta gampang untuk dilaksanakan.
2. Kejelasan, yakni jelas yang dimaksudkan disini adalah jelasnya prasyarat dari sistem, serta administratif dalam *public service*, pegawai yang memiliki wewenang serta tanggungjawab saat pemberian layanan juga dalam menyelesaikan keluhan, masalah konflik disaat melaksanakan *public service*, daftar pembiayaan layanan serta bagaimana pembayaran itu dilakukan.
3. Pastinya durasi pelayanan, yakni didalam melaksanakan *public service* bisa terselesaikan dengan berdasarkan pada durasi pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Keakurasian, yakni hasil dari proses layanan didapatkan secara betul, akurat, dan juga abash/legal.
5. Pengamanan, yakni prosedur serta hasil dari proses layanan bisa memberi ketentraman serta pastinya nilai hukum.
6. Tanggungjawab, yakni pemimpin dari yang menyelenggarakan *public service* maupun pegawai yang telah diangkat sebagai penanggungjawab dari yang menyelenggarakan layanan serta disaat menyelesaikan keluhan disaat melaksanakan layanan.

Kualitas Pelayanan Publik

Public service yang berkualitas yaitu semua kegiatan yang dikerjakan setiap industri ataupun instansi yang berguna agar apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat terpenuhi. Layanan yang dimaksudkan disini adalah servis ataupun jasa yang diberikan dari yang memiliki jasa layanan tersebut. Dengan adanya proses yang mudah, cepat, berkoneksi, keahlian, serta memiliki ramah tamah yang diperlihatkan lewat tindakan serta kepribadian disaat pemberian layanan guna membuat pelanggan puas. Pelayanan berkualitas bisa di tahu melalui cara dibandingkan antara anggapan pelanggan dari layanan yang nyata atas apa yang diterimanya dengan layanan yang benar-benar diharapkan (Fandy Tjiptono, 2012:74).

Searah terhadap berkembangnya penyelenggara negeri serta didalam usaha perwujudan layanan baik, pola dari perkembangan *public service* berfokus atas mengelola layanan dengan berfokus kepada kepuasan pengguna layanan. Pemberian pelayanan yang berkualitas dari setiap institusi pemerintahan pastinya tidak Cuma memiliki satu-satunya tujuan dalam memberi rasa puas kepada masyarakat (Fathul Aminuddin Aziz, 2012:151), cakupan dalam dimensi/ukuran layanan yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu memiliki respon serta kecekatan pegawai didalam memberikan bantuan kepada pelanggan saat pemberian layanan.

Oleh: Subhan Jaya¹ dan Aras Solong²

2. *Reliability* (kehandalan), yaitu memiliki kemahiran didalam memberikan pelayanan yang dijanjikan, dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggungjawab, serta karyawan harus bersikap sopan dan ramah.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu memiliki kemahiran dan pengetahuan karyawan terhadap pelayanan secara tepat, berkualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan atau instansi yang berkaitan.
4. *Emphaty* (perhatian), yaitu memiliki kemahiran disaat pemberian *emphaty* secara individualis terhadap yang lainnya.
5. *Tangibles*(kemampuan fisik), yaitu salah satu tampilan yang berwujud, alat – alat perorangan, alat *communication*, serta perihal lainnya memiliki bentuk yang berwujud. Hal yang sangat berguna untuk pihak yang memberikan pelayanan, yakni disaat pemberian layanan seharusnya dapat diperhatikan bagian tampilan yang berwujud dari pegawai saat memberi layanan bersifat sopan serta memiliki etika.

HASIL TEMUAN

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilaksanakan dengan cara pengujian validitas data dan juga pengujian reliabilitas data yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas data adalah alat uji yang digunakan untuk melakukan pembuktian data dari instrument penelitian apakah data yang dipakai valid atau tidak. Pada sebaran kuesioner dengan jumlah 36 butir pernyataan yang terdiri atas 15 item pernyataan kuesioner variabel kinerja pelayanan publik dan 21 butir pernyataan kuesioner variabel indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pada sebaran kuesioner terhadap 100 responden dari 36 butir pernyataan tersebut kemudian dikorelasikan antar tiap nilai – nilai butir pertanyaan terhadap nilai r tabel, dasar dalam penentuan nilai r tabel adalah $df : N - 2$, sehingga $df : 100 - 2 = 98$. Jadi, nilai dari r tabel 98 adalah 0.1966 dilihat dari nilai signifikansi 0.05.

Agar dapat diketahui apakah alat ukur atau instrument penelitian valid atau tidak maka dasar dalam penentuan tersebut yaitu:

- Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka instrument penelitian yang digunakan dinyatakan valid
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka instrument penelitian yang digunakan dinyatakan tidak valid

a. Uji validitas terhadap variabel kinerja pelayanan publik

Uji validitas yang dilakukan terhadap variabel kinerja pelayanan publik yaitu bisa diperhatikan dari tabel tersebut:

Tabel 1.
 Uji validitas terhadap variabel kinerja pelayanan publik

Poin pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan validitas
(x1)	.608	.1966	V
(x2)	.670	.1966	V
(x3)	.669	.1966	V
(x4)	.627	.1966	V
(x5)	.672	.1966	V
(x6)	.663	.1966	V
(x7)	.544	.1966	V
(x8)	.720	.1966	V
(x9)	.758	.1966	V
(x10)	.621	.1966	V
(x11)	.776	.1966	V
(x12)	.696	.1966	V
(x13)	.555	.1966	V
(x14)	.454	.1966	V
(x15)	.550	.1966	V

Sumber : Diolah Data Primer, 2020.

Berdasar pada table tersebut, maka dapat di perhatikan bahwasanya nilai pada keseluruhan rhitung pada masing-masing butir pernyataan variabel ini dinyatakan valid dikarenakan seluruh rhitung butir pernyataan > dari r tabel 0.1966. sehingga data pada variabel kinerja pelayanan publik dinyatakan valid.

b. Uji validitas terhadap variabel IKM

Pengujian kevalidan yang dilakukan pada variable IKM (indeks kepuasan masyarakat) yaitu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.
 Uji validitas data variabel indeks kepuasan masyarakat

Butir pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan Validitas
Y1	.679	.1966	V
Y2	.690	.1966	V
Y3	.796	.1966	V
Y4	.618	.1966	V
Y5	.504	.1966	V
Y6	.633	.1966	V
Y7	.551	.1966	V
Y8	.718	.1966	V
Y9	.629	.1966	V
Y10	.571	.1966	V
Y11	.663	.1966	V
Y12	.675	.1966	V
Y13	.595	.1966	V
Y14	.516	.1966	V
Y15	.657	.1966	V
Y16	.576	.1966	V
Y17	.600	.1966	V
Y18	.748	.1966	V
Y19	.686	.1966	V

Oleh: Subhan Jaya¹ dan Aras Solong²

Y20	.659	.1966	V
Y21	.603	.1966	V

Sumber: Diolah Data Primer, 2020.

Berdasarkan pada table diatas, maka bisa dilihat bahwasanya nilai dari keseluruhan r hitung pada masing-masing butir pernyataan valid. Sehingga variabel indeks kepuasan masyarakat ini dinyatakan valid karena seluruh nilai dari tiap butir pernyataan yaitu r hitung > nilai r tabel yaitu 0.1966.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada instrumen penelitian untuk menguji apakah data yang digunakan dapat dipercaya atau tidak. Untuk melakukan uji reliabilitas pada data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *cronbach's Alpha*. Dasar dalam penentuan apakah data yang digunakan dalam penelitian ini reliable maka dasar penentuan tersebut adalah :

- Jika nilai *cronbach's Alpha* > nilai 0.60 maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.
- Jika nilai *cronbach's Alpha* < nilai 0.60 maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan tidak reliabel.

a. Uji reliabilitas variabel kinerja pelayanan publik

Uji reliabilitas pada instrument penelitian variabel (x) kinerja pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Tabel 3.

Uji reliabilitas variabel kinerja pelayanan publik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N
.896	15

Sumber: Diolah Data Primer, 2020.

Hasil yang didapatkan berdasarkan output spss pada tabel 3 diatas maka pengujian reliabilitas terhadap variabel kinerja pelayanan publik dikatakan reliability dikarenakan dilihat pada nilai *cronbach's Alpha* yaitu 0.896 lebih besar dari nilai dasar ketentuan yaitu 0.60.

b. Uji reliabilitas variabel indeks kepuasan masyarakat

Uji reliabilitas pada instrument penelitian variabel (y) indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.

Uji reliabilitas variabel indeks kepuasan masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's alpha	N
.925	21

Sumber: Diolah Data Primer, 2020.

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 4 diatas, pengujian reliabilitas terhadap variabel indeks kepuasan masyarakat dikatakan reliability dikarenakan nilai pada Cronbach's Alpha > 0.60.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan terhadap variabel penelitian dikarenakan data penelitian harus berdistribusi dengan normal untuk memenuhi syarat dalam melaksanakan pengujian korelasi pearson (*product moment*). Pada pengujian normalitas data digunakan analisis dengan memunculkan nilai model regresi linear variabel pengganggu atau yang biasa disebut dengan nilai residual.

Pengujian kenormalitasan data dikerjakan yang mempergunakan program *SPSS v16 for windows* dengan teknik pengujian statistik nonparametrik test menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Agar dapat di ketahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi dengan normal atau tidak maka dasar dalam penentuan tersebut yaitu:

- Jika nilai signifikansi > nilai signifikan 0.05, sehingga bisa ditarik simpulan bahwa data yang digunakan pada penelitian berdistribusi dengan normal.
- Jika nilai signifikansi < nilai signifikan 0.05, sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa data yang digunakan pada penelitian tidak berdistribusi dengan normal.

Uji normalitas terhadap data penelitian bisa diperhatikan pada table tersebut:

Tabel 5.
 Hasil Pengujian Normalitas Data

One Sample K-S			
	Jumlah x	Jumlah y	Unstandardized Residual
N	100	100	100
Asymp. Sig (2-tailed)	0.221	0.080	0.600

Sumber: *Data Primer diolah, 2020.*

Berdasarkan pada tabel 5 diatas maka data/informasi yang dipergunakan pada penelitian ini terdistribusi dengan normal dikarenakan nilai Unstandardized Residual dengan nilai Sig 2-tailed yaitu 0.600 > nilai Sig 0.05.n

1. Uji Hipotesis Penelitian

- a. Analisa *correlation pearson* (KPM)

Analisa *correlation pearson* atau korelasi produk momen di lakukan agar bisa mengetahui hubungan yang terdapat antar kedua variable yang diteliti, maka dapat dilihat pada tabel hasil output program SPSS v16 for windows yaitu sebagai berikut:

Tabel 6.
 Hasil Pengujian Correlation Pearson atau Product Moment

Correlation		
Kinerja Pelayanan Publik	KPM	0.756
	Signifikan (2-tailed)	0.000
	Sampel	100

Oleh: Subhan Jaya¹ dan Aras Solong²

Indeks Kepuasan Masyarakat	KPM	0.756
	Signifikan (2-tailed)	0.000
	Sampel	100

Sumber: Diolah Data Primer, 2020.

Pada table 6 diatas, maka bisa di interpretasikan berdasarkan pada interpretasi koefisien korelasi yaitu nilai korelasi *pearson* yaitu 0.756 terdapat di dalam interval koefisien 0.60-0.799 yaitu menyatakan bahwasanya tingkatan korelasi yang terdapat pada variabel x kinerja pelayanan publik dengan variabel y indeks kepuasan masyarakat adalah berhubungan dengan kuat.

b. Uji t

Pengujian t dilakukan dalam menentukan apakah hipotesis tentang korelasi antar variabel kinerja pelayanan publik terhadap variabel indeks kepuasan masyarakat yang telah di rumuskan sebelumnya dapat di terima atau tidak. hipotesis yang telah di rumuskan sebelumnya yaitu:

H0 = variabel kinerja pelayanan publik tidak memiliki hubungan secara positif dan signifikan terhadap variabel indeks kepuasan masyarakat.

H1 = variabel kinerja pelayanan publik memiliki hubungan secara positif dan signifikan terhadap variabel indeks kepuasan masyarakat.

Dasar dalam menentukan apakah hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dapat di terima atau tidak maka akan di gunakan titik persentase distribusi t yaitu $df = 100$ dengan signifikansi 0.05 sebesar 1.98397 dengan ketentuan yaitu:

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga H0 tidak diterima dan H1 diterima.
- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ sehingga H0 diterima dan H1 tidak diterima.

Dasar dalam mengambil putusan bisa pula dilihat pada nilai signifikan yaitu harus lebih kecil dari nilai Sig. 0,05.

Tabel 7.
Hasil Uji t

coefficients		
Model	t	Sig.
(constant)	3.631	0.000
Kinerja Pelayanan Publik	11.119	0.000
a. dependen variabel : indeks kepuasan masyarakat		

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Berdasarkan pada tabel 7 di atas, hasil uji t tersebut maka hubungan kinerja pelayanan publik dengan indeks kepuasan masyarakat didapatkan hasil nilai t hitung 11.119 lebih besar dari nilai t tabel 1.98397 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Berdasarkan pada nilai signifikansi yaitu nilai Signifikan 0,000 < nilai Signifikan 0,05 sehingga Hipotesis alternatif di terima.

Sehingga, dapat di simpulkan bahwa variabel kinerja pelayanan publik memiliki hubungan secara positif dan signifikan terhadap variabel indeks kepuasan masyarakat.

CONCLUSION

Berdasar pada hasil penelitian yaitu terhadap pengujian hipotesis penelitian hingga dapat di tarik suatu kesimpulan dari penelitian ini yaitu hubungan kinerja pelayanan dengan indeks kepuasan masyarakat. maka di dapatkan beberapa simpulan penelitian yaitu:

1. Berdasar pada hasil pengujian statistika menggunakan program *SPSS v16 for windows*, dengan menggunakan teknik korelasi pearson atau korelasi *product moment* maka diperoleh nilai r korelasi pearson sebesar 0,756 yang kemudian di interpretasikan terhadap tabel interpretasi koefisien korelasi dan didapatkan hasil bahwa tingkat hubungan yang kuat antara kinerja pelayanan publik dengan indeks kepuasan masyarakat pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten nunukan.
2. Dari hasil pengujian statistik menggunakan program *spss v16 for windows*, dengan menggunakan teknik uji t maka di peroleh nilai dari thitung sebesar 11,119 yang kemudian dibandingkan dengan ttabel 1,98397 dengan perbandingan tersebut yaitu thitung > ttabel maka dinyatakan bahwa hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima. berdasarkan pada uraian tersebut maka pengujian ini menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja pelayanan publik dengan indeks kepuasan masyarakat yang mengartikan bahwa kinerja dari pelayanan publik ternyata mampu meningkatkan indeks kepuasan dari masyarakat itu sendiri.

REFERENCES

- Ardhanari, Margaretha. 2013. *Universal Journal Of Management an Social Science: The Factors Influence The Behavior of Mataraman Java Consumers In Selecting The Retail Format*. Faculty of Bussiness, Widya Mandala University, Surabaya, Indonesia. Departemen of Management, University of Brawijaya, Malang, Indonesia. Vol.3, No.1. p 26-28.
- Aminuddin, Aziz Fathul. 2012. *Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El Bayan.
- Atep, Baharata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bahrul, Kirom. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Denhardt, V Janet. And Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, not steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Transparansi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agus Dwiyanto,ed. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Oleh: Subhan Jaya¹ dan Aras Solong²

Joko, Widodo. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Malang.

Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: ANDI.

Ratminto, A S Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Belajar.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Putaka Belajar.

Thoha, Miftah. 1996. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.

Wessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

Undang – Undang dan Peraturan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang – Undang Negara RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Negara RI No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang – Undang Negara RI No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang – Undang Negara RI No. 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 mengenai Panduan Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Suryaningrat, bayu. 1980. *Kelurahan dan Kelurahan*. Jakarta: Metro Pos.

Surat Keputusan No. 42 Tahun 1969 (Mendagri) tentang *Pembangunan Masyarakat Kelurahan menurut Cattan Resmi Pola Gerak Operasional Pembangunan Kelurahan*.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang *Pemerintahan Daerah*. Jakarta.