

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR UPT DISDISDUKCAPIL ZONA VI KOTA PALEMBANG

**M. RIDUAN
1911319
ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

Based on the problem formulation above, the aim of this research is to determine the influence of public service quality on public satisfaction at the UPT DISDISDUKCAPIL ZONA VI Palembang City office. The type of research used in this research is quantitative research which is intended to provide a clear picture of the problems being studied, interpret and explain the data systematically. The basis of this research is a survey, namely the distribution of questionnaires to respondents containing questions regarding matters related to research. Community satisfaction from management results by multiplying the NRR per element by the weighted weight. The results obtained by the weighted NRR for Perelement were 3.21 and multiplied by the basic value of 25, the IKM value obtained at the UPT DISDUKCAPIL ZONE VI Office was 80.25 and was in category B or with a Good predicate. The influence of the quality of public services on community satisfaction at the UPT DISDUKCAPIL ZONA VI Palembang Office shows that there is a positive influence. Based on a simple regression test, the results show that 81.1% of Public Service Quality influences Community Satisfaction and the remainder is influenced by other variables, for example leadership variables.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur Pemerintah menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Sesuai dengan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun contoh pelayanan publik adalah pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (KartunTanda Penduduk) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan , daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaiknya jika layanan yang diberikan tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik harus berasaskan :

- a. Kepentingan umum yaitu Pemberian pelayanan tidak boleh meungutaman kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian Hukum. Yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan Hak yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan Waktu yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan pegawai yang benar-benar berkualitas sehingga kepentingan-kepentingan yang mengikuti hak-hak dasar masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan benar. Setiap organisasi, private atau publik perlu membangun sumber daya manusia yang dimiliki secara profesional dan memiliki kompetensi yang tinggi. Pegawai yang berkompentensi tinggi akan menjadi pusat keunggulan organisasi sekaligus sebagai pendukung daya saing organisasi dalam memasuki era globalisasi dan menghadapi lingkungan usaha serta kondisi sosial masyarakat yang mengalami perubahan begitu cepat.

Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap birokrasi pemerintahan. Pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Tanda Pengenal (E-KTP) belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dirasa kurang mendapatkan kesamaan hak atau dengan kata lain pegawai memberikan pelayanan dengan pilih kasih, dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor UPT DISDISDUKCAPIL ZONA VI Kota Palembang.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam model *New Public Service*, pelayanan publik berdasarkan teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak diantara warga. Menurut Dwiyanto(2005 : 143). Pelayanan publik dapat diberikan oleh organisasi publik (pemerintah). Organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan umum maupun fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, administrasi dasar, pengurusan sampah, air minum, listrik dan lainnya (Messi, 2008 : 12).

Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang erat, kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan pengalaman yang baik bagi masyarakat dan memenuhi harapan mereka terhadap layanan yang diberikan, sebaliknya pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan kekecewaan pada masyarakat. Sementara itu , kepuasan masyarakat dapat diukur melalui survey atau penilaian langsung dari penggunaan layanan. Kepuasan masyarakat dapat meningkatkan citra dan memperkuat kredibilitas pemerintah di mata masyarakat.

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan publik dapat dijadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintah itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik.

Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat kabupaten/kota. Berdasarkan latar belakang di atas realita pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor UPT DISDISDUKCAPIL ZONA VI Kota Palembang, masih adanya indikasi permasalahan antara lain: fasilitas pelayanan yang belum memadai. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor UPT DISDISDUKCAPIL ZONA VI Kota Palembang akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik.

Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Penelitian ini menarik untuk diteliti mengingat Kantor UPT DISDISDUKCAPIL ZONA VI Kota Palembang sebagai salah satu instansi pemerintah yang harus memberikan contoh dan pelayanan yang maksimal untuk kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, Penulis bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Kantor UPT DISDISDUKCAPIL ZONA VI Kota Palembang.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor UPT DISDISDUKCAPIL ZONA VI Kota Palembang”**

LANDASAN TEORI

A. PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu komponen penting bagi pemerintah dalam membentuk suatu pelayanan yang baik, prima dan memuaskan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (2008:781) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan menerima, menggunakan. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, dan Negara. Inu dkk yang diangkat oleh Sinambela, dkk (2006:5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang Survei Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

Dari pendapat-pendapat diatas. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

B. KEPUASAN MASYARAKAT

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata "puas" yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang rill/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Kepuasan pelayanan menurut permenpan nomor 14 tahun 2017 adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparaturnya kepada penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (*good governance*). Oleh karena itu, pemerintah harus dapat menyediakan produk atau layanan

yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi dapat menciptakan kesetiaan masyarakat, sebab bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Berdasarkan apa yang telah diuraikan dan dijelaskan diatas, kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan pada pelayanan public yang diperoleh oleh masyarakat setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data menurut Sugiyono (2006:14) merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan Kuantitatif yaitu pencairan data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian kuantitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Skewness dan Kurtosis. Berikut hasil uji normalitas

Uji Skewness dan Kurtosis

Tabel 30

Descriptive Statistics						
	N	Mean	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	166	.0000000	.096	.188	-.019	.375
Valid N (listwise)	166					

Sumber: *Pengelolaan Data Primer Dengan IMB SPSS Versi 25.0*

Menurut Suliyanto,2011 data berdistribusi normal, jika nilai rasio Skewness dan Kurtosis berada diantara -1,95 sampai +1.95 untuk alpha 0.05. dan rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai rasio Skewness dan Kurtosis adalah nilai statistik dibagi std. error.

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas diketahui nilai statisti skewness 0.096 dibagi std. error 0.188 jadi nilai rasio skewness adalah 0.510 dan diketahui nilai statistik kurtosis -0.019 dibagi 0.375 adalah -0.050. sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diambil populasi yaitu nilai residual berdistribusi normal

Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden, maka tahap selanjutnya adalah menentukan pengaruh dari variable X terhadap variable Y

rumus yang digunakan adalah regresi sederhana. Setelah dilakukan penghitungan dengan SPSS versi 25.0 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- A. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat
Berikut merupakan bagian utama untuk melihat pengaruh pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat:

Tabel 31

Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.999	.124		8.081	.000
	Pelayanan Publik	.690	.039	.809	17.630	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Pengolahan Data Primer Dengan IMB SPSS Versi 25.0

Tabel diatas merupakan keluaran persamaan regresi sederhana. Persamaan regresi sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Berdasarkan tabel *coefficients* diatas maka didapat persamaan regresi sederhana adalah:

$$Y = 0.999 + 0.690X$$

Penjelasan dari uji regresi diatas adalah :

1. Nilai 0.999 artinya jika tidak ada peningkatan pelayanan publik maka Kepuasan Masyarakat sebesar 0.999
2. 0.6.90 artinya jika terjadi peningkatan pelayanan publik maka tingkat kepuasan juga meningkat sebesar 0.480

- B. Persentase pengaruh (Koefisien Deteminasi)

Berdasarkan tabel berikut maka dapat terlihat tingkat persentase pengaruh

Variabel X terhadap Variabel Y

Tabel 32

Persentase Pengaruh

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.655	.652	.21015

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Pengolahan Data Primer Dengan IMB SPSS Versi 25.

Bagian berikut menunjukkan besaran koefisien determinasi yang berfungsi untuk memprediksi besaran persentase pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Dari tabel diatas dapat terlihat tabel R sebesar 0.809 yang artinya jika di jadikan persen maka didapat bahwa pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat sebesar 80.9%. Sementara sisanya (100%-80.9%=19.1%) dipengaruhi variable lain contohnya variabel kepemimpinan.

A. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk melihat kekuatan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hipotesis merupakan jawaban atas rumusan masalah yang telah di tetapkan. Hipotesis dalam penelitian ini hanya untuk rumusan masalah berbentuk asosiatif. Sedangkan untuk rumusan masalah berbentuk deskriptif tidak dirumuskan.

Uji hipotesis menggunakan rumus korelasi produk moment. Berdasarkan pengolahan data menggunakan program SPSS 25.0, Maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 33

Korelasi

Correlations			
		Pelayanan Publik	Kepuasan Masyarakat
Pelayanan Publik	Pearson Correlation	1	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	166	166
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	166	166

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Pengolahan Data Primer Dengan IMB SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel 32 tersebut maka koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0.809 dan jika di interpretasikan makan tingkat kekuatan pengaruh variable pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat **Kuat**.

Tahap selanjutnya adalah melihat tingkat positif atau negative pengaruh variable pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

$$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$$

$$0.809 > 0.151$$

Dengan hipotesis statistik:

1. Ho : Diduga tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor UPT DISDISDUKCAPIL ZONA VI Kota Palembang.
2. Ha : Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor UPT DISDISDUKCAPIL ZONA VI Kota Palembang.

berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diatas, maka dinyatakan r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat dinyatakan hipotesis (Ho) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh ditolak dan hipotesis alternative (Ha) yang menyatakan terdapat pengaruh diterima.

ANALISIS DATA

Analisis SKM digunakan untuk mengukur pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

A. Pelayana Publik

Untuk memperoleh pendapat masyarakat tentang pelayanan publik oleh pegawai UPT DISDUKCAPIL ZONA VI PALEMBANG, maka disebar kuesioner yang berisi 12 unsur pertanyaan tentang pelayanan. Kuesioner tersebut disebar kepada 166 responden dan setelah dilakukan pengelolaan data menggunakan rumus SKM maka diperoleh :

Tabel 34

Indikator	Kuesioner	Total Skor	Rata-Rata	Konversi Nilai
Kepentingan Umum	Pertanyaan 1	531	3.20	Baik
Kepastian Hukum	Pertanyaan 2	522	3.14	Baik
Kesamaan Hak	Pertanyaan 3	517	3.11	Baik
Kesemimbangan Hak Dan Kewajiban	Pertanyaan 4	519	3.13	Baik
Keprofesionalan	Pertanyaan 5	524	3.16	Baik
Partisipatif	Pertanyaan 6	531	3.20	Baik
Persamaan Perlakuan	Pertanyaan 7	516	3.11	Baik
Keterbukaan	Pertanyaan 8	518	3.12	Baik
Akuntabilitas	Pertanyaan 9	525	3.16	Baik
Fasilitas	Pertanyaan 10	513	3.09	Baik
Ketepatan Waktu	Pertanyaan 11	509	3.07	Baik
Kecepatan	Pertanyaan 12	510	3.07	Baik

Sumber: Pengelolaan Data Primer

Berdasarkan table rata-rata nilai yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik pada kantor UPT DISDUKCAPIL ZONA VI PALEMBANG diatas maka, diperoleh kesimpulan bahwa dari 12 unsur pelayanan berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009, sudah dirasa baik oleh masyarakat.

Setelah didapat hasil rata-rata setiap unsur pelayanan publik, selanjutnya berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 bahwa indeks per unsur adalah jumlah nilai rata-rata (NRR) setiap unsur. Sedangkan nilai gabungan untuk

setiap unsur, merupakan hasil dari NRR per unsur dikali nilai penimbang. Adapun nilai penimbang diperoleh dari:

Maka didapat NRR tertimbang per unsur

Tabel 35

Indikator	Rata-Rata	Penimbang	NRR Per Unsur
Kepentingan Umum	3.20	0.08	0.25
Kepastian Hukum	3.14	0.08	0.25
Kesamaan Hak	3.11	0.08	0.24
Keseimbangan Hak Dan Kewajiban	3.13	0.08	0.25
Keprofesionalan	3.16	0.08	0.25
Partisipatif	3.20	0.08	0.25
Persamaan Perlakuan	3.11	0.08	0.24
Keterbukaan	3.12	0.08	0.24
Akuntabilitas	3.16	0.08	0.25
Fasilitas	3.09	0.08	0.24
Ketepatan Waktu	3.07	0.08	0.24
Kecepatan	3.07	0.08	0.24
Total Nilai/SKM Pelayanan Publik			2.94

Sumber: Pengolahan Data Primer

Selanjutnya dari hasil pengolahan dengan mengalikan NRR per unsur dengan nilai penimbang didapat hasil NRR tertimbang perunsur adalah 2.94 Total NRR tertimbang per unsur akan menjadi nilai indeks kualitas pelayanan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 dijelaskan, untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian, maka hasil penilaian harus dikalikan nilai dasar yaitu 25.

Maka didapat nilai, yaitu :

$$2.94 \times 25 = 73,5$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi dengan table 3. Nilai persepsi interval SKM. Mutu pelayanan maka didapat

*Pelayanan Publik yang dirasakan masyarakat pada UPT DISDUKCAPIL ZONA VI PALEMBANG berada pada kategori **B** dengan predikat **BAIK**.*

B. Kepuasan Masyarakat

Untuk memperoleh pendapat masyarakat tentang kepuasan masyarakat oleh pegawai di kantor UPT DISDUKCAPIL ZONA VI Palembang, maka disebar kuesioner yang berisi 9 unsur pertanyaan tentang kepuasan masyarakat. Kuesioner tersebut disebar kepada 166 responden dan setelah dilakukan pengolahan data menggunakan rumus SKM. Maka didapat nilai Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Table 36

Indikator	Kuesioner	Total Skor	Rata-Rata	Konversi Nilai
Persyaratan Pelayanan	Pertanyaan 1	529	3.19	Baik
Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pertanyaan 2	522	3.14	Baik
Waktu Pelayanan	Pertanyaan 3	509	3.07	Baik
Biaya Pelayanan	Pertanyaan 4	542	3.27	Baik
Jenis Pelayanan	Pertanyaan 5	520	3.13	Baik
Kopetensi Pelaksana	Pertanyaan 6	522	3.14	Baik
Perilaku Pelaksana	Pertanyaan 7	532	3.20	Baik
Saran Dan Masukan	Pertanyaan 8	529	3.19	Baik
Sarana Dan Prasarana	Pertanyaan 9	513	3.09	Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer

Berdasarkan table rata-rata yang diberikan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPDT DISDUKCAPIL ZONA VI Palembang di atas maka diperoleh kesimpulan bahwa 9 unsur bidang kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, sudah dirasakan Baik oleh masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat.

Setelah didapatkan hasil rata-rata setiap unsur kepuasan masyarakat, selanjutnya berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 bahwa indeks per unsur adalah jumlah rata-rata nilai (NRR) setiap unsure. Sedangkan nilai gabungan untuk setiap unsur, merupakan hasil dari NRR Per unsur dikali nilai penimbang. Adapun nilai penimbang diperoleh dari :

bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot/jumlah unsur=

$$1/9=0,11$$

Tabel 37

Indikator	Rata-Rata	Penimbang	NRR per unsure
Persyaratan Pelayanan	3.19	0.11	0.35
Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.14	0.11	0.34
Waktu Pelayanan	3.07	0.11	0.33
Biaya Pelayanan	3.27	0.11	0.35
Jenis Layanan	3.13	0.11	0.34
Kompetensi Pelaksana	3.14	0.11	0.34
Perilaku Pelaksana	3.20	0.11	0.35
Saran Dan Masukan	3.19	0.11	0.35

Sarana Dan Prasarana	3.09	0.11	0.33
Total Nilai/SKM Kepuasan Masyarakat			3.08

Sumber : Pengolahan Data Primer

Selanjutnya, dari hasil pengolahan dengan NRR perunsur dengan bobot tertimbang, didapat hasil NRR tertimbang perunsur adalah 3.08 Total NRR tertimbang perunsurakan menjadi nilai indeks kepuasan masyarakat. Dalam permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 dijelaskan, untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian. Maka hasil penilaian harus dikalikan nilai dasar yaitu 25.

Maka didapat nilai, yaitu:

$$3.10 \times 25 = 77$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi dengan table 3. Nilai persepsi interval SKM. Mutu pelayanan maka didapat

*Kepuasan Masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat pada Kantor UPT DISDUKCAPIL ZONA VI PALEMBANG pada kategori **B** dengan predikat **Baik**.*

PEMBAHASAN

Pelayanan publik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil dari kuesioner yang disebar terhadap 166 responden yang dipilih secara *insidental sampling*, dan diuji menggunakan rumus-rumus yang diolah dengan SPSS statistik versi menunjukkan bahwa ada pengaruh positif.

Berdasarkan uji presentase dalam regresi sederhana didapat hasil 74% pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dari hasil uji regresi sederhana juga didapat hasil jika pelayanan publik meningkat maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Hal ini juga didukung hasil uji t, hasil yang positif menandakan bahwa pelayanan publik bisa memberikan kepuasan masyarakat kepada masyarakat di kantor UPT DISDUKCAPIL zona 6 Palembang saat mengurus keperluannya.

Hasil yang positif tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan agar pada masa selanjutnya pelayanan publik di kantor UPT DISDUKCAPIL ZONA VI Palembang benar-benar mampu memberikan rasa puas pada masyarakat yang mengurus keperluannya. Agar dapat tercipta suatu birokrasi yang sesuai dengan amanat undang-undang dan semangat reformasi birokrasi. Namun jika dilihat dari persentase pengaruh yang didasarkan uji hipotesis, uji kelayakan dan uji koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 80.9% atau dalam kategori kuat. Maka pelayanan publik yang ada sudah sesuai harapan namun perlu ditingkatkan.

SIMPULAN

Kepuasan Masyarakat dari hasil pengelolaan dengan mengalikan NRR perunsur dengan bobot tertimbang. Didapat hasil NRR tertimbang Perunsur adalah 3.21 dan dikalikan dengan nilai dasar 25 maka didapat nilai IKM di Kantor

UPT DISDUKCAPIL ZONA VI yaitu 80.25 dan berada pada kategori B atau dengan predikat Baik.

Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor UPT DISDUKCAPIL ZONA VI Palembang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif. Berdasarkan uji regresi sederhana didapat hasil 81.1% Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain contohnya variabel kepemimpinan