

Jurnal Ilmiah Manajemen

COOPETITION

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN IKOPIN

Vol. VIII, No. 2, Nopember 2017

ISSN : 2086-4620



Higher Learning Community

Jurnal Ilmiah Manajemen

COOPETITION

Program Studi Magister Manajemen

Vol. VIII, No. 2, Nopember 2017

ISBN: 2086-4620



MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA
JATINANGOR, 2017

DEWAN REDAKSI

PELINDUNG

Dr. Ir. Burhanuddin Abdullah, M.A.
(Rektor)

PENASEHAT

Dr. H. Sugiyanto, SE., M.Sc.
(Wakil Rektor Bidang Akademik dan Mahasiswa)

H. Dandan Irawan, SE. M.Sc.
(Wakil Rektor Bidang Administrasi Keuangan, SDM, dan Umum)

Dr. Ir. Hj. Yuanita Indriani, M.Si.
(Wakil Rektor Bidang Riset dan Kerjasama)

PIMPINAN UMUM

Dr. Trida Gunadi, SE. M.Si.
(Direktur Program Studi Magister Manajemen)

PENASEHAT REDAKSI

Dr. Muslimin Nasution, A.P.U.
(Institut Manajemen Koperasi Indonesia)

Prof. Dr. H. R.M. Ramudi Ariffin, M.Si.
(Institut Manajemen Koperasi Indonesia)

Prof. Dr. Ir. H. Tuhpawana Priatna Sendjaja,
(Universitas Padjadjaran)

Prof. Dr. Ir. H. Burhan Arief,
(Universitas Padjadjaran)

Prof. Dr. Faisal Afiff, Spec.Lic.
(Universitas Padjadjaran)

Prof. Dr. Hakim L. Malasan
(Institut Teknologi Bandung)

PENYUNTING PELAKSANA

Dr. Ir. H. Wawan Lulus Setiawan, M.Sc

Dr. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc.

Dr. Ir. H. Ery Supriyadi, M.Ti.

PENYUNTING AKHIR

Ucu Nurwati, SE.M.Si.

Drs. Suryana Yusuf

Dindin Najamudin, SE.

SEKRETARIAT REDAKSI

Enjang Rukanda, S.Sos.

SIRKULASI

Lili Sobarnas

KATA PENGANTAR

Jurnal ilmiah Manajemen Coopetition Volume VIII, No. 2, Nopember 2017 diterbitkan dengan mengangkat beberapa karya ilmiah, baik berupa pemikiran ilmiah maupun hasil penelitian dalam lingkup ilmu manajemen.

Pada edisi ini akan diawali dengan pemaparan Pengaruh Implementasi Nilai, Prinsip dan Kepemimpinan Koperasi terhadap Kualitas Rapat Anggota Tahunan (Survei Pada Koperasi Di Kabupaten Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur) oleh Mila Karmila Suwetty, selanjutnya *Public Service Quality* Dalam Meningkatkan *Satisfaction* dan *Perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Sebagai *Service Provider* Oleh: Suhardi dan Syaifullah, dan pemaparan berikutnya tentang Pengaruh Efektivitas Manajemen Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) Geografi terhadap Kompetensi Pedagogik Guru dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa (Survey Pada Guru Geografi SMA Se-Kabupaten Sumedang) dari Trida Gunadi Dan Yurianto, dan Analisis System Informasi dan Pengaruh Penggunaan Website terhadap Efektivitas Komunikasi Koperasi Dengan Anggota (Kasus Pada Koperasi Karyawan Pertamina Pusat Jakarta) yang disampaikan oleh Wawan Lulus Setiawan, serta penulis lainnya yang memberikan kontribusi pemikiran dalam rangka melengkapi wacana pemikiran di bidang manajemen.

Semoga buah fikir para penulis yang dituangkan dalam Jurnal ilmiah Manajemen Coopetition dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi kita semua.

Nopember 2017

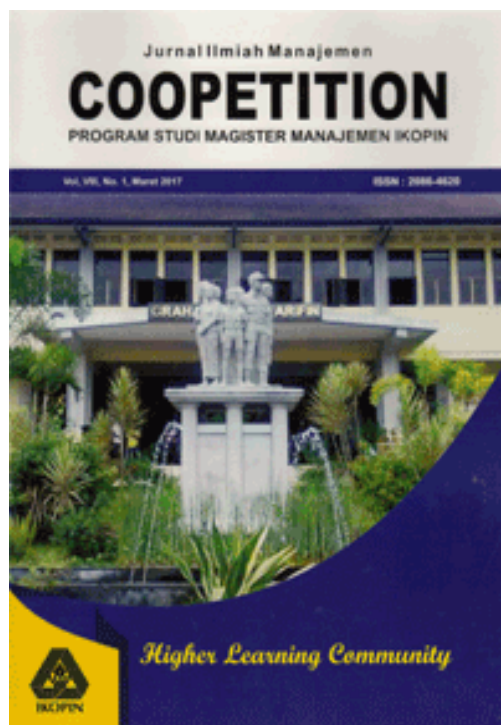
Redaksi,

DAFTAR ISI

Pengaruh Implementasi Nilai, Prinsip dan Kepemimpinan Koperasi terhadap Kualitas Rapat Anggota Tahunan (Survei Pada Koperasi Di Kabupaten Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur)	
Oleh: Mila Karmila Suwetty	85 - 98
<i>Public Service Quality</i> Dalam Meningkatkan <i>Satisfaction</i> dan <i>Perception</i> pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Sebagai <i>Service Provider</i>	
Oleh: Suhardi dan Syaifullah	99 – 112
Pengaruh Efektivitas Manajemen Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) Geografi terhadap Kompetensi Pedagogik Guru dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa (Survey Pada Guru Geografi SMA Se-Kabupaten Sumedang)	
Trida Gunadi Dan Yurianto	113 - 118
Model Pembiayaan Syariah Bank Muamalat untuk Sektor Pertanian	
Risa Ratna Gumilang	119 – 128
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan KPR pada Bank Syariah di Kabupaten Sumedang	
Gustina Hidayat	129 – 137
Analisis System Informasi dan Pengaruh Penggunaan Website terhadap Efektivitas Komunikasi Koperasi Dengan Anggota (Kasus Pada Koperasi Karyawan Pertamina Pusat Jakarta)	
Wawan Lulus Setiawan Dan Erlin Nabila Octaviani	139 - 153
Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor)	
Ida Yunari Ristiani	155 - 166

URL Jurnal Coopetition 2017 Vol 8 No. 2

<http://ikopin.ac.id/jurnal/index.php/coopetition/article/view/26/27>



Kontak Jurnal

Alamat Surat Menyurat

Program Pendidikan Magister Program Studi Manajemen

Kampus Ikopin

Jl. Raya Bandung - Sumedang KM 20,5

Jatinangor - Sumedang

Kontak Utama

Dindin

Najamudin

Magister Manajemen Ikopin

Program Pascasarjana Ikopin

Kawasan Pendidikan
Sumedang, Jawa
Indonesia

Tinggi
Barat

Jatinangor
(40600)

Telepon: (022) 779-4444

Email: dindin_najamudin@ikopin.ac.id

Kontak Dukungan

Asep

Hermawan

Telepon: (022)

779-4444

Email: asep_hermawan@ikopin.ac.id

Dewan Editorial

Editor in Chief

- [Rima Elya Dasuki](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia
-

Editor Bagian

- [Wawan Lulus Setiawan](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia, Indonesia
 - [Akhnad Yunani](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia
 - [Inne Risnaningsih](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia
 - [Ami Purnamawati](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia
 - [Ery Supriyadi](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia
-

Copy Editor

- [Asep Hermawan](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia, Indonesia
 - [Ucu Nurwati](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia, Indonesia
-

Editor Layout

- [Dindin Najamudin](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia, Indonesia
-

Proof Reader

- [S.Sos Ida Ahadiyah](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia, Indonesia
-

Manajer Langganan

- [Enjang Rukanda](#), Institut Manajemen Koperasi Indonesia, Indonesia
-

Penata Laksana

Mitra Bebestari

[Elly Rasmikayati](#), Universitas Padjadjaran, Indonesia

[Hakim L Malasan](#), Institut Teknologi Bandung

[Yunizar -](#), Universitas Padjadjaran, Indonesia

[Ayi Tejaningrum](#), STIE Ekuitas

[Ria Gustaman](#), STIE Tri Dharma

[Mukhamad Yasid](#), STIE Tazkia - Bogor

[Purwadhi](#) , Universitas Bina Sarana Informatika

Vol 8, No 2 (2017)

Daftar Isi

PENGARUH IMPLEMENTASI NILAI, PRINSIP DAN KEPEMIMPINAN KOPERASI TERHADAP KUALITAS RAPAT ANGGOTA TAHUNAN (Survei Pada Koperasi di Kabupaten Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur) Mila Karmila Suwetty	PDF 85
PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER Suhardi -, Syaifullah -	PDF 99
PENGARUH EFEKTIVITAS MANAJEMEN MUSYAWARAH GURU MATA PELAJARAN (MGMP) GEOGRAFI TERHADAP KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DALAM MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA (Survey pada Guru Geografi SMA Se-Kabupaten Sumedang)) Trida Gunadi, Yurianto -	PDF 113
MODEL PEMBIAYAAN SYARIAH BANK MUAMALAT UNTUK SEKTOR PERTANIAN Risa Ratna Gumilang	PDF 119
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PERMINTAAN KPR PADA BANK SYARIAH DI KABUPATEN SUMEDANG Gustina Hidayat	PDF 129
ANALISIS SYSTEM INFORMASI DAN PENGARUH PENGGUNAAN WEBSITE TERHADAP EFEKTIVITAS KOMUNIKASI KOPERASI DENGAN ANGGOTA (Kasus pada Koperasi Karyawan Pertamina Pusat Jakarta) Wawan Lulus Setiawan, Erlin Nabila Octaviani	PDF 139
PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor) Ida Yunari	PDF 155

PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER

Suhardi

Fakultas Ekonomi, Universitas Putera Batam
suhardi_rasiman@yahoo.com

Syaifullah

Fakultas Ekonomi, Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Pemerintah sebagai *service provider* bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, apalagi dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah dituntut semakin optimal. Demikian juga halnya di Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam upaya pemberian pelayanan kepada masyarakat kota Batam, juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif kualitasnya, di sisi lain, sesuai amanah UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah selalu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana *public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider*, sehingga dapat bermanfaat untuk dijadikan acuan bagi dinas terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan masyarakat (pengguna layanan) yang berdampak pada terlaksananya *good governance*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan naturalistik, dengan pemusatan pada masalah aktual, kemudian data dikumpulkan, diobservasi dari hasil wawancara, lalu disusun dan dianalisis. Sumber data diambil dari informan yang berlatar belakang sebagai pelaku peristiwa yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan pelayanan yaitu: Staf/petugas layanan dan jajarannya serta pengguna layanan yang terlibat secara langsung pada saat itu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi *Tangible*, yang sudah sesuai dengan harapan persepsi pengguna layanan adalah indikator Penampilan pegawai, dan Menggunakan alat bantu dalam proses layanan, sedang indikator yang belum sesuai dengan harapan persepsi pengguna layanan adalah Kenyamanan tempat, masih belum memberi kenyamanan; Sarana dan prasarana yang digunakan; Kedisiplinan pegawai; Pegawai memberi kemudahan dalam melayani; Akses pelayanan dalam permohonan pelayanan, dinilai masih belum berjalan sesuai dengan harapan. Dilihat dari dimensi *Reliability* dengan indikator kecermatan pegawai, memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian/kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu, semuanya sudah berjalan sesuai harapan persepsi pengguna layanan. Demikian juga untuk dimensi *responsiveness* dengan indikator bagaimana respon dalam menanggapi keluhan, pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melayani dengan tepat waktu, keluhan pengguna layanan di respon, secara umum sudah berjalan sesuai harapan persepsi pengguna layanan, hanya dalam pelaksanaannya dirasakan masih lambat. Untuk dimensi *Assurance* juga sudah berjalan sesuai harapan persepsi pengguna layanan, yaitu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas telah memberikan jaminan tepat waktu, dan memberikan jaminan biaya bahwa dalam proses pengurusan pelayanan adalah gratis untuk semua pelayanan. Dan dimensi terakhir adalah *empathy*, yang sudah berjalan sesuai harapan persepsi pengguna layanan, adalah pegawai mendahulukan

kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai memberikan layanan dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih ada yang belum sesuai harapan persepsi pengguna layanan, yaitu pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap keramahan. Adapun faktor penghambat *public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *service provider* ini adalah kurangnya pegawai, server *offline/down*, kurangnya pemahaman dari pengguna layanan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya fasilitas alat bantu seperti komputer dan perangkatnya, nomor antrian otomatis, dan sudah tersedianya jaringan internet dan server.

Kata Kunci: *public service quality; satisfaction; perception; service provider*

ABSTRACT

The government as a service provider for the community is required to provide quality services, especially in facing the ASEAN Economic Community, the quality and service of the government apparatus is demanded more optimal. Similarly, in the Department of Population of Batam City Kepulauan Riau Province in an effort to provide services to the people of Batam city, is also inseparable from the problems relating to the condition of service relative quality, on the other hand, in accordance with the mandate of Law no. 25 Year 2009 on Public Service, the Government always strives to provide good service quality to the public service. The purpose of this study is to describe how the public service quality in improving satisfaction and perception at the Office of Population of Batam City Kepulauan Riau Province as Service Provider, so it can be useful to be used as a reference for the related offices to improve the quality of service in order to improve the satisfaction of the community impact on the implementation of good governance. The method used in this research is descriptive qualitative and naturalistic, with concentration on actual problem, then data collected, observed from interview result, then compiled and analyzed. Sources of data are drawn from informants with backgrounds as perpetrators directly involved in service delivery: Staff/service officers and staffs and service users directly involved at the time.

The results showed that the Tangible Dimension, which is in accordance with the expectations of service user perceptions is the indicator Appearance of employees, and Using tools in the service process, while the indicators that have not been in accordance with the expectations of the user's perception of service is comfort Place, still not give comfort; Facilities and infrastructure used; Employee discipline; Employees provide convenience in serving; Access to services in the application of services, assessed still not running as expected. Judging from Reliability dimension with employee's accuracy indicator, having clear service standard, skill / ability of employee in using tool, everything is running as per expectation of service user perception. Likewise for the Responsiveness dimension with the indicators of how the response in response to complaints, the employee has done the service quickly and appropriately, the employee serving on time, the service user's complaints in response, generally have been run as perceived service user perception, only in the implementation is felt is still slow. For Assurance dimension also has been run according to expectation of service user perception, that is service implementation is in accordance with standard, officer has give guarantee on time, and give guarantee cost that in process of service is free for all service. And the last dimension is empathy, which has been running according to the hint of the user's perception of service, is the employee prioritizes the interests of the service users rather than the personal interest, the employee provides the service with courtesy, the employee does not discriminate, the employee serves and respects every service user. But in the implementation there are still not as expected perception of service users, ie service employees have not served with hospitality attitude. The inhibiting factor of Public Service Quality in improving satisfaction and perception at the Office of Population of Batam City of Kepulauan Riau

Province as Service Provider is lack of employees, server offline/down, lack of understanding from service user. The supporting factor is the existence of tools such as computer facilities and devices, automatic queue number, and the availability of internet and server networks.

Keywords: public service quality; satisfaction; perception; service provider

1. PENDAHULUAN

Ide penelitian ini bermula dari cerita sang anak yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena sesuai peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksana UU No. 23 pasal 63 ayat 1 perihal administrasi kependudukan bahwa: Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang mempunyai izin tinggal tetap yang telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sang anak bercerita bahwa pelayanan dari pembuatan KTP-nya tidak memuaskan, dan tempat ruang tunggu terbuka, panas dan hanya ditutupi tenda saja, sehingga jika hujan turun akan tetap kepercik air.

Untuk anak yang baru beranjak dewasa seusia ini (baru berusia 17 tahun) pernyataannya tersebut masih perlu untuk diuji lagi kebenarannya dengan melakukan suatu penelitian lebih lanjut, karena dengan melakukan penelitian, maka akan mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan lebih konkrit lagi. Tidak tertutup kemungkinan persepsi sang anak ini keliru, karena hanya mengandalkan emosional jiwa mudanya, yang belum pernah berhadapan langsung bagaimana proses pelayanan itu semestinya terjadi. Selain dari itu, sang anak tersebut hanya satu orang yang belum tentu sama menurut pendapat orang lain, untuk dijadikan suatu pengambilan kesimpulan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan Kota Batam ini tidak memuaskan.

Pada sisi lain, Pemerintah selalu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan publik, sesuai dengan amanah Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintah-an. Konsekuensinya Pemerintah Daerah (pemda) dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pada hakekatnya penyelenggaraan itu diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan pember-

dayaan serta peningkatan daya saing daerah itu sendiri.

Upaya mengoptimalkan kinerja Aparatur Pemerintah ini sebenarnya sudah lama dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1974 yang lalu, lalu menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Selain itu, untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah itu, pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Latihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, yang dipertegas melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara keseluruhan dikeluarkannya kebijakan dan peraturan pemerintah itu adalah pemerintah berupaya untuk mempercepat perwujudan pelayanan publik yang lebih baik serta berkualitas.

Walaupun di sisi lain menurut persepsi masyarakat pemerintah daerah masih ada yang belum maksimal dalam hal pelayanan publiknya. Ada beberapa penjelasan yang bisa digunakan untuk memahami mengapa pemerintah dalam birokrasinya belum maksimal dalam mengembangkan kinerja pelayanan yang baik, diantaranya adalah pendapat Osborne (1998) *Banishing Bureaucracy*, dalam tubuh birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya sangat ditentukan bagaimana perilakunya mengelola kelima *Deoxyribo Nucleic Acid* (DNA) birokrasi. DNA ini merupakan sel inti yang menentukan watak dan karakter makhluk hidup yang saling mengait terdiri 5 unsur yaitu: tujuan insentif, akuntabilitas, struktur, kekuasaan, dan kultur. Pengelolaan dari kelima sistem kehidupan birokrasi itu akan menentukan kualitas dari sistem pelayanan publik. Sedang menurut pandangan Dwiyanto, (2006: 59) menyatakan pelayanan publik dapat dikembangkan berdasarkan *client*, maksudnya adalah mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuh-

kan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang *independent* dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara (dalam hal ini adalah masyarakat) dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik.

Satu hal yang hingga saat ini seringkali menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar masyarakat (rakyat) dengan pemerintah di daerah adalah di bidang *public service*, terutama dalam hal *quality* pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, apalagi dalam menghadapi kompetisi di era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Menurut Mulyadi (2007), aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat serta diandalkan mampu mengubah citra 'minta dilayani', menjadi 'melayani'.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *satisfaction* dan *perception*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan, karena tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, demikian juga halnya dengan pemerintahan di Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Batam. Dalam melayani masyarakatnya tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan, seperti yang dikemukakan sang anak dalam persepsinya diawal pendahuluan di atas. Salah satu kerja birokrasi pada Kantor Dinas Kependudukan di Kota Batam Provinsi Kepu-

lauan Riau yang dapat dilihat adalah dalam melaksanakan tugasnya mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte-akte Catatan Sipil dan lain-lain. Pembuatan Akte Catatan Sipil, KTP dan KK dapat dikatakan merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat sehingga dapat dikatakan pembuatan itu merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini Dinas Kependudukan Kota Batam bekerja melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan KTP/KK, Akte Kelahiran, dan lain-lain *plus* merupakan lembaga birokrasi yang memiliki kewenangan untuk melegalisirnya kembali.

Seiring dengan dengan hal itu pula, dengan melihat laju perkembangan jumlah penduduk Kota Batam yang kian meningkat, menyebabkan permintaan pelayanan publik baik KTP/KK, Akte-akte Catatan Sipil juga ikut meningkat, dan dengan kombinasi isu sang anak tadi, lalu melihat upaya dari pemerintah yang selalu ingin memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan publik, maka penelitian ini dilakukan untuk melihat lebih lanjut "*Public Service Quality* dalam meningkatkan *Satisfaction* dan *Perception* Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider*".

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Administrasi Publik

Pada awalnya administrasi publik menekankan tentang keberadaan administrasi publik yang diarahkan untuk melayani publik, lalu dalam kurun waktu tertentu mengalami pergeseran kebatasan yang sesuai dengan semangat dan tantangan zaman, sehingga cakupan administrasi publik tidak terbatas pada fungsi-fungsi di eksekutif saja, tetapi sesuatu yang terjadi di organisasi pemerintahan, termasuk lembaga legislatif dan lembaga yudikatif. Perkembangan selanjutnya, administrasi publik itu tidak hanya berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan publik saja, tetapi lebih jauh lagi adalah terlibat langsung dalam proses pembuatan kebijakan publik itu sendiri (Sinambela, 2006: 31).

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan sebuah aktivitas yang meliputi seluruh masalah penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu Negara, dan administrasi publik juga terlibat dalam

proses pembuatan kebijakan publik dan juga pelaksanaan kebijakan publik.

2.2. *Public Service* (Pelayanan Publik)

Public Service diartikan sebagai pemberi pelayanan, melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan, (Kotler dalam Sinambela, 2010: 4). Menurut Hardiyansyah (2011: 12), pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sedangkan menurut Undang-undang No. 25/2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang atau jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa adanya orientasi sesuai tata cara yang telah ditetapkan.

2.3. *Public Service Quality* (Kualitas Pelayanan Publik)

Barata (2010: 36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Kemudian Tjiptono (2008: 71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masya-

rakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

2.4. Indikator Kualitas Layanan

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M. PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalkan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan, yaitu peneliti mengacu pendapat Kotler (2012: 499-500) mengemukakan ada lima penentu mutu jasa, kelimanya disajikan berdasarkan tingkat kepentingannya, meliputi :

1. *Tangibles* (berwujud/bukti langsung), yaitu fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan/peralatan, personil/pegawai dan sarana komunikasi. Dimensi *Tangible* (Bentuk fisik/Berwujud)
 - a. Penampilan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan
 - b. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan
 - c. Sarana dan Prasarana yang Digunakan
 - d. Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Layanan
 - e. Pegawai Memberi Kemudahan dalam Melayani Pengguna Layanan
 - f. Akses Pelayanan dalam Permohonan Pelayanan
 - g. Menggunakan Alat Bantu dalam Layanan

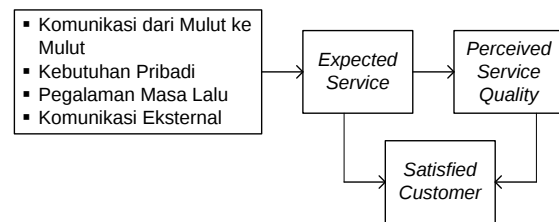
2. *Reliability* (reliabilitas/kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
 - a. Kecermatan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan
 - b. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas
 - c. Keahlian/kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu
3. *Responsiveness* (daya tanggap/respon-sif), yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap. Dimensi *Responsiveness* (Respon-sif)
 - a. Respon/tanggapan Dalam Menanggapi Keluhan-keluhan Pengguna Layanan
 - b. Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat
 - c. Pegawai Melayani dengan Tepat Waktu dalam Proses Layanan
 - d. Keluhan Pengguna Layanan Direspon oleh Pegawai Pelayanan
4. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan untuk menimbulkan kepercayaan dan keamanan. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
 - a. Pelaksanaan Pelayanan Sudah Sesuai dengan Standar Pelayanan
 - b. Petugas Memberi Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan
 - c. Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan
5. Empati (*empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberi perhatian pribadi/peduli, memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi empati
 - a. Pegawai melayani pengguna layanan dengan keramahan
 - b. Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan
 - c. Pegawai melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Pegawai tidak melakukan diskriminatif dalam proses layanan
 - e. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang.

2.3. Satisfaction (Kepuasan)

Kepuasan (*satisfaction*) pelanggan sebagai "Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi

pengalaman pemakaian produk". Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk (Tjiptono, 2008: 198). Menurut Wikie (Tjiptono, 2008: 24): Kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Salah satu pendekatan yang berhubungan dengan kepuasan adalah teori *The Expectancy Disconfirmation Model* dari Zeithaml (1990: 167) seperti gambar 1 berikut ini.



Gambar 1.
Model Expectancy Disconfirmation

Sumber: Zeithaml, 1990: 196

Satisfaction dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

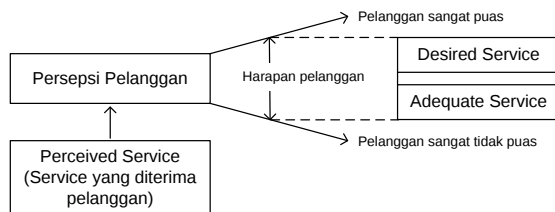
Definisi kepuasan masyarakat sering diartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan. Dan, penerima pelayanan publik adalah orang/masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Teori ini menekankan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh suatu proses evaluasi, dimana persepsi tersebut dihasilkan dari jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan.

2.4. Perception (Persepsi)

Rangkuti (2003: 40) kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat

kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat Gambar 2 berikut:



Gambar 2.
Persepsi Kepuasan Pelanggan

Sumber: Rangkuti (2003: 40)

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan (Vincent Gaspersz, 2011: 41), yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif dan naturalistik. Kuantitatif, tujuannya adalah untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian ini dilakukan, menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara lain dan kuantifikasi (pengukuran). Sedangkan *naturalistic* merupakan penelitian yang sumber datanya diperoleh dari situasi wajar (*natural setting*) atau tanpa adanya manipulasi. Dengan lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau yang terletak di Jalan Ir. Sutami Nomor 3 Sekupang, Batam.

Sumber data dalam penelitian ini adalah informan yang tetap mempertimbangkan dari latar belakang, pelaku, peristiwa dan proses sesuai dengan rumusan masalah yaitu infor-

man yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan KTP/KK/Akte Kelahiran/Akte-akte Catatan Sipil dan pelayanan lainnya di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau, yaitu: Kepala Dinas Kependudukan/Kasubdin/Kabag/Kepala Seksi/Staf serta Operator Penerbitan KTP/KK/Akte Kelahiran/Akte-akte Catatan Sipil serta Masyarakat yang terlibat secara langsung.

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Wawancara

Untuk mengumpulkan informasi dan mengetahui secara lebih objektif mengenai bagai-mana mekanisme pelaksanaan yang ditampilkan pemerintah dalam melayani publik maka dilakukan dengan teknik wawancara atau *interview*. Karena dianggap teknik wawancara/*interview* adalah cara yang paling tepat untuk digunakan, sehingga dapat mengetahui secara tepat faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dan penunjangnya dalam proses pelayanan kepada masyarakat ini.

Wawancara/*interview* secara mendalam ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan dan menemukan apa yang terdapat di dalam pikiran orang lain sehingga dapat menentukan inti sari dari penelitian ini nantinya. Lalu dalam menentukan informan untuk diwawancarai nantinya, peneliti menggunakan tehnik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan tujuan tertentu, tetap dengan menggunakan seleksi berdasarkan kriteria tertentu pula, serta jumlah informan yang ditentukan sendiri oleh peneliti berdasarkan pertimbangan penguasaan informasi dan data yang diperlukan. Tujuannya adalah agar dapat memperoleh variasi sebanyak-banyaknya. Dan, setiap satuan berikutnya dapat dipilih untuk memperluas informasi yang telah diperoleh terlebih dahulu sehingga dapat dipertentangkan atau diisi dengan adanya kesenjangan informasi yang ditemui.

Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bertipe *open-ended*, dimana peneliti bertanya kepada informan tentang fakta-fakta suatu peristiwa di samping opini mereka mengenai peristiwa yang ada.

2. Metode Observasi

Yaitu data yang dibutuhkan diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung terhadap fenomena yang relevan dengan fokus penelitian. Penekanan observasi ini berupa mengungkap makna-makna yang terkandung dari berbagai aktivitas ke arah tujuan. Mengobservasi tindakan saat menghadapi rintangan dan aktivitas dari para pegawai Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam memainkan peran-nya, dan mengobservasi disetiap tahapan proses kegiatan yang dilakukan. Dan hasil observasi tersebut dimasukkan dan dicatat dalam buku catatan yang selanjutnya dilakukan pemilihan sesuai kategori yang ada dalam fokus penelitian.

3. Metode Dokumentasi

Adalah cara untuk memperoleh data melalui peninggalan tertulis berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* yang dinilai menggunakan lima dimensi (Kotler, 2012: 499-500), yaitu *Tangible* (berwujud/bentuk fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), dengan fokus kelengkapan sarana dan prasarana, profesionalisme kerja pegawai, ketepatan waktu, kejelasan serta faktor pendukung dan juga penghambatnya, ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik)

Dimensi *tangible* ini merupakan fasilitas fisik yang ditawarkan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada pengguna layanan, meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, perlengkapan (teknologi) yang digunakan, serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, personil, dan peralatan, serta sarana komunikasi.

Adapun indikator dimensi *tangible* pada penelitian ini adalah penampilan pegawai

yang melayani pengguna pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, sarana dan prasarana yang digunakan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan, akses pelayanan dalam permohonan pelayanan, dan menggunakan alat bantu dalam pelayanan.

Dilihat dari dimensi *tangible* dengan indikator tersebut di atas *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* ada yang sudah menerapkan dimensi *tangible* yaitu indikatornya: 1) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan; 2) Menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Namun, masih ada indikator lain dalam pelaksanaannya belum sesuai harapan pengguna layanan, yaitu indikator 1) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan tempat pelayanan masih belum nyaman, karena jumlah pengguna layanan banyak, sedang tempat/ruangnya sangat kecil, sehingga banyak dari pengguna layanan yang berada diluar karena ruang terlalu kecil. Diluar kantor tentunya panas, belum lagi jika hujan. 2) Sarana dan Prasarana yang Digunakan. Kelengkapan sarana dan prasarana masih belum memadai, karena jumlah tempat duduk sangat sedikit sehingga pengguna layanan banyak yang tidak mendapat tempat duduk dikarenakan ruangan kecil. 3) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses layanan, juga masih ditemukan pegawai belum waktunya istirahat, dia sudah istirahat/sudah merokok. 4) Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Dinilai masih ada yang dinilai tidak memberi kemudahan dalam pengguna layanan, karena pegawai tidak meneliti secara keseluruhan dokumen mereka, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik sehingga terkesan susah, dipersulit dan tidak memberi kemudahan. 5) Akses Pelayanan Dalam Permohonan Pelayanan. Dinilai masih belum berjalan, karena belum tersedianya papan informasi tentang persyaratan, tahapan/alur (akses

layanannya) sehingga pengguna layanan harus bolak balik untuk melengkapi dokumennya, kendati akses di media sosial/internet (*web site*) sudah ada, namun tidak semua masyarakat yang memiliki dan tahu akses internet tersebut.

Kenyamanan tempat pelayanan; Kelengkapan sarana dan prasarana; Kedisiplinan pegawai; Kemudahan akses layanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam harus lebih memperhatikan indikator yang dinilai pengguna layanan masih kurang tersebut, karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan tempat yang memadai sudah disediakan dengan baik, istirahat tepat waktu (disiplin), dan adanya informasi tentang akses layanan (persyaratan/alur tahapan layanan), maka akan berpengaruh baik bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, demikian sebaliknya, jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman dengan kondisi tempat layanan yang disediakan ini, sarana/prasarana masih kurang, akses layanan tidak dapat dibaca, ditambah tidak memberi kemudahan dan tidak disiplin (istirahat belum waktunya), maka akan berpengaruh buruk bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu pengguna layanan dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah.

Adapun indikator dimensi kehandalan (*reliability*) pada penelitian ini adalah kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan/keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Secara umum dilihat dari dimensi *reliability* dengan indikator tersebut di atas *reliability* beserta indikatornya: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layan-

an, memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian/kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, semuanya sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Responsif)

Dimensi *responsiveness* ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Secara singkat dapat diartikan kesigapan dan ketepatan penyedia layanan dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.

Adapun indikator dimensi *responsiveness* adalah bagaimana respon/tanggapan dalam menanggapi keluhan keluhan pengguna layanan, pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan, keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan.

Secara umum dilihat dari dimensi *Responsiveness* dengan indikator tersebut di atas bahwa *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ada pengguna layanan yang merasa pelayanan masih lambat.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan secara tepat waktu akan dapat mempengaruhi meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah-

tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Adapun indikator dimensi *assurance* pada penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

Secara umum dilihat dari dimensi *assurance* dengan indikator tersebut di atas bahwa *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan memberikan jaminan biaya bahwa dalam proses pengurusan pelayanan adalah gratis semua.

Karena pengguna layanan sudah diberikan jaminan (*assurance*) terkait pelayanan sesuai indikator tersebut di atas, maka akan menumbuhkan kepercayaan dan persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual (pribadi) yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan. Penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian untuk memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan dalam memberi perhatian pribadi, dengan kata lain adanya rasa peduli.

Adapun indikator dimensi empati pada penelitian ini adalah pegawai melayani pengguna layanan dengan keramahan, pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai melayani dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif dalam proses layanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang.

Secara umum dilihat dari dimensi *empathy* dengan indikator tersebut di atas bahwa *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan yaitu pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai memberikan layanan dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam proses pelayanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang.

Namun, pada pelaksanaannya masih ada satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Masih ada beberapa pegawai belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kepuasan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan seperti menyapa dengan tersenyum. Dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa dirinya telah diperhatikan, dan dari sanalah akan muncul dalam hati pengguna layanan rasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan merupakan aset, tetapi keramahan adalah kunci kepuasan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

6. Faktor Penduduk dan Penghambat

Dalam proses *public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *service Provider* tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan, akan selalu ada faktor yang menghambat proses

pelayanan publik tersebut, diantaranya pegawai yang masih kurang. Selain kurangnya pegawai, faktor penghambat lain adalah kurang pahamnya pengguna layanan, dan juga jalur *server offline/down*. Selain faktor penghambat, tentunya terdapat faktor pendukung. Faktor pendukung terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan, yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya, dan alat bantu nomor antrian otomatis, serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* yang dinilai dari lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik/berwujud) yang sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan adalah indikator:

- a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna pelayanan.
- b. Menggunakan alat bantu dalam proses layanan.

Sedang untuk indikator lainnya dari dimensi *tangible* yang belum sesuai dengan harapan pengguna layanan adalah:

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Tempat di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dinilai masih belum memberi kenyamanan, karena jumlah pengguna layanan banyak/ramai sedang tempatnya sangat kecil.
- b. Sarana dan prasarana yang digunakan. Kelengkapan sarana dan prasarana belum memadai, karena tempat menulis/mengisi blanko tidak tersedia, pengguna layanan mengisi blanko sambil jongkok beralaskan kursi, jumlah tempat duduk sangat sedikit sehingga pengguna layanan banyak yang tidak mendapatkan tempat duduk.

c. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Masih ditemukan pegawai yang belum waktunya istirahat sudah merokok/istirahat.

d. Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Pegawai tidak meneliti berkas/kelengkapan dokumen secara keseluruhan, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik melengkapi berkasnya lagi, sehingga terkesan tidak memberi kemudahan dalam melayani.

e. Akses pelayanan dalam permohonan pelayanan. Dinilai masih belum berjalan, karena belum tersedianya papan informasi tentang akses layanan, kendati persyaratan/tahapan/alur tersebut sudah tersedia di web site, namun tidak semua pengguna layanan (masyarakat) yang mengerti dan paham dengan *web site* tersebut.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan). Secara umum dimensi *reliability* (kehandalan) dengan indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian/kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, semuanya sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Responsif). Secara umum dilihat dari dimensi *responsiveness* dengan indikator bagaimana respon/tanggapan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan, pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ada pengguna layanan yang merasa pelayanan masih lambat.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan memberikan jaminan biaya bahwa dalam

proses pengurusan pelayanan adalah gratis semua.

5. Dimensi *Empathy*(Empati) *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai memberikan layanan dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam proses pelayanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang. Namun, pada pelaksanaannya masih ada satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Masih ada beberapa pegawai belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.
6. Faktor Penghambat dan Penunjang
Faktor penghambat *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* adalah kurangnya pegawai, kurang pemahaman dari pengguna layanan, *server offline/down*. Sedang faktor pendukungnya adalah adanya fasilitas alat bantu seperti komputer dan perangkatnya, nomor antrian otomatis, dan sudah tersedianya jaringan internet dan server.

5.2. Saran

Dari simpulan di atas, maka *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception*, Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* harus dapat memperhatikan hal-hal yang belum sesuai dengan harapan pengguna layanan, yaitu:

1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Karena persepsi pengguna layanan menilai bahwa tempat di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam masih belum memberi kenyamanan, maka disarankan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dapat memperhatikan kondisi tempat melakukan pelayanan tersebut dengan

memperbesar ruang tunggu pelayanan, agar pengguna layanan dapat merasa nyaman, karena tempat yang disediakan saat ini sangat kecil. Peneliti melihat di Kantor Dinas Kependudukan ini masih tersedianya tanah kosong (*paving block*), disarankan bahwa di *paving block* tersebut masih memungkinkan untuk dibangun ruang satu atap pelayanan.

2. Sarana dan prasarana yang digunakan. Karena persepsi pengguna layanan menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam belum memadai, maka disarankan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dapat memperhatikan sarana dan prasarana yang ada saat ini, seperti menyediakan tempat menulis/mengisi blanko, jumlah kursi perlu ditambah, karena jumlah tempat duduk tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan, dan juga toilet, AC, nomor antrian otomatis perlu mendapat perhatian. Jika perlu dilengkapi dengan tempat ibu menyusui atau sarana bermain anak, karena pengguna layanan banyak yang membawa anaknya saat menggunakan layanan.
3. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Karena persepsi pengguna layanan masih menemukan pegawai yang belum waktunya istirahat sudah merokok/istirahat, maka disarankan agar atasan langsung dapat memperhatikan pegawainya untuk tetap menjaga kedisiplinan, bukan hanya datang dan pulang kantor saja, tetapi jam istirahat juga harus disiplin. Disarankan juga (jika perlu), jam istirahat untuk bagian pelayanan tidak ada (*full* pelayanan), namun bukan berarti pegawai tidak memiliki waktu istirahat. Jam istirahat pegawai tetap ada, namun dapat diatur sedemikian rupa (*rolling*), tidak istirahat secara serentak seluruh pegawai. Hal ini dilakukan, agar pengguna layanan yang bekerja tidak menghabiskan waktunya berlama-lama meninggalkan pekerjaannya, mereka dapat mempergunakan waktu istirahat mereka dalam melakukan pelayanan, apa lagi hanya sekedar melengkapi kekurangan data atau mengam-bil dokumen yang jatuh tempo selesainya.
4. Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Karena persepsi pengguna layanan menilai bahwa pegawai tidak meneliti berkas/kelengkapan dokumen

secara *partial*/tidak utuh menyeluruh, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik melengkapi berkasnya lagi (karena masih ditemukan lagi data yang kurang), sehingga persepsi pengguna layanan menilai tidak memberi kemudahan dalam melayani, maka disarankan pegawai dapat diberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, atau bagi pegawai yang sudah terlalu lama bekerja di bagian pelayanan tersebut, dapat dilakukan mutasi pegawai agar terjadi penyesuaian dalam bekerja.

5. Akses pelayanan dalam permohonan pelayanan. Karena persepsi pengguna layanan menilai bahwa akses layanan dalam permohonan pelayanan masih belum berjalan, maka disarankan bahwa papan informasi tentang akses layanan/alur/tahapan serta persyaratan dokumen masih perlu dibuat, (kendati pada bagian pelayanan lain sudah ada), dan telah tersedia di *website* juga, namun tidak semua pengguna layanan (masyarakat) yang mengerti dan paham dengan *web site* tersebut.
6. Pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Karena persepsi pengguna layanan menilai pegawai dalam melayaninya tidak bersikap ramah, maka disarankan kepada Kepala Dinas agar dapat menempatkan pegawai yang bekerja di bagian pelayanan ini orang-orang yang bisa bersikap ramah seperti mudah memberikan sapaan, dan senyuman kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.
7. Disarankan juga untuk menambah tenaga pegawai pelayanan, baik itu tenaga honorer maupun pegawai tidak tetap. Hal ini dilihat karena tidak seimbangnya jumlah pegawai layanan dengan pengguna layanan begitu banyak, sehingga pegawai tersebut tidak sempat menyapa, senyum, dan memberi kesan ramah, juga tidak sempat untuk meneliti berkas/dokumen secara utuh menyeluruh. Dengan adanya penambahan tenaga pegawai di bagian pelayanan ini diharapkan persepsi negatif dari pengguna layanan sudah tidak ada lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwy, Syaffaruddin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, Cetakan dua, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Barata, Atep. D. 2010. *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja Teringrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- 2012. *Thee in one ISO 9002, ISO 14001, OHSAS 18001 Sistem Manajemen Kualitas, K3, Lingkungan (SMK4L) dan Peningkatan Terus Menerus Contoh Aplikasi pada Bisnis dan Industri*. Vinchristo Publication. Bogor.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Jogjakarta.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gery. 2012. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Edisi Tiga Belas, Jilid Pertama, Erlangga, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Mulyadi, Deddy. 2007. *Mengharapkan Pelayanan Publik yang Optimal*. Pikiran Rakyat Bandung, 13 Agustus 2007.
- Osborne David, Plastrik Peter. 1998. *Banishing Bureaucracy*, The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.
- Peraturan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan undang-undang republik Indonesia nomor 23 tahun 2006 tentang

administrasi kependudukan) dilengkapi
Undang-Undang Administrasi Kependu-
dikan UU RI nomor 23 tahun 2006. 2007.
Jakarta : Asa Mandiri.



PENGARUH IMPLEMENTASI NILAI, PRINSIP DAN KEPEMIMPINAN KOPERASI TERHADAP KUALITAS RAPAT ANGGOTA TAHUNAN (SURVEI PADA KOPERASI DI KABUPATEN ENDE, PROPINSI NUSATENGGA TIMUR)

Oleh: *Mila Karmila Suwetty*

PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROPINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER

Oleh: *Suhardi dan Syaifullah*

PENGARUH EFEKTIVITAS MANAJEMEN MUSYAWARAH GURU MATA PELAJARAN (MGMP) GEOGRAFI TERHADAP KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DALAM MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA. (SURVEI PADA GURU GEOGRAFI SMA SE-KABUPATEN SUMEDANG)

Oleh: *Trida Gunadi dan Yurianto*

MODEL PEMBIAYAAN SYARIAH BANK MUAMALAT UNTUK SEKTOR PERTANIAN

Oleh: *Risa Ratna Gumilang*

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PERMINTAAN KPR PADA BANK SYARIAH DI KABUPATEN SUMEDANG

Oleh: *Gustina Hidayat*

ANALISIS SYSTEM INFORMASI DAN PENGARUH PENGUNAAN WEBSITE TERHADAP EFEKTIVITAS KOMUNIKASI KOPERASI DENGAN ANGGOTA (KETUA PADA KOPERASI KARYAWAN PERTAMINA PUSAT JAKARTA)

Oleh : *Wawan Lulus Setiawan dan Erlin Nabila Octaviani*

PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RAWAT JALAN UNIT POLIKLINIK IPDN JATINANGOR

Oleh : *Ida Yunari Ristiani*

Alamat Redaksi :

Kampus Ikopin
d.a. Program Studi Magister Manajemen
Jalan Raya Jatinangor Km 20,5 Jatinangor
Tlp. (022) 7791100

