

# SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN PUBLIC SATISFACTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM

*by* Suhardi Suhardi

---

FILE	2017_12_30_PROSIDING_SUHARDI_2017.PDF (186.5K)	WORD COUNT	4420
TIME SUBMITTED	30-JAN-2021 04:25PM (UTC+0700)	CHARACTER COUNT	29665
SUBMISSION ID	1497643148		

# **SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN PUBLIC SATISFACTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM**

**Suhardi<sup>1)</sup>, Syaifullah<sup>2)</sup>**

<sup>1,2</sup> Manajemen, Universitas Putera Batam

## **Abstract**

The purpose of this study is to describe how public service quality in improving the satisfaction of the Office of Population of Batam City Riau Islands Province as Service Provider in order to improve the satisfaction of the community as a service user. The method used in this study is descriptive qualitative, data collected, observed from the interview, then compiled and analyzed. Sources of data are taken from informants with backgrounds as actors who are directly involved in the service directly at the time. The results showed that the Tangible dimension that has not been in accordance with the expectations of the public is the comfort of the place, still not giving comfort; Facilities and infrastructure used; Employee discipline; Employee provide convenience in serving; Access to services in the service request, assessed still not run in accordance with expectations. Judging from the dimensions of Reliability, the dimensions of Responsiveness and Assurance dimensions in general have been run as expected by the community only in the implementation is still felt slow. And the last dimension is Empathy, in general also that has been running according to the opinion community, but the implementation of which still exist that have not been as expected is the service employees have not served with hospitality attitude.

**Kata Kunci: Service Quality; Public Satisfaction**

## **1. PENDAHULUAN**

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 pemerintahan. 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 pemberdayaan serta peningkatan daya saing daerah itu sendiri.

Untuk 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.

Pada 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 *Deoxyribonucleic 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.

Satu hal yang hingga saat ini seringkali menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar masyarakat (rakyat) dengan pemerintah di daerah adalah di bidang pelayanan publik, terutama dalam hal *service quality* pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa 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.

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 *service quality* adalah *satisfaction*, 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 melaksanakan tugasnya mengeluarkan surat pindah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte-akte Catatan Sipil dan lain-lain. Bagaimana *Service Quality* dalam meningkatkan *satisfaction* pada kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai penyedia jasa bekerja melaksanakan tugasnya?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *Service Quality*

Barata (2010: 36) bahwa berbicara mengenai *service quality*, 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 masyarakat 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.

### 2.2 Indikator *Service Quality*

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 kualitatif 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 *service quality* (mutu jasa), kelima disajikan berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu:

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan/peralatan, personil/pegawai dan sarana komunikasi, meliputi: 1) Penampilan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan, 2) Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan, 3) Sarana dan Prasarana yang Digunakan, 4) Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Layanan, 5) Pegawai Memberi Kemudahan dalam Melayani Pengguna Layanan, 6) Akses Pelayanan dalam Permohonan Pelayanan, 7) Menggunakan Alat Bantu dalam Layanan.
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, meliputi: 1) Kecermatan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan, 2) Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas, 3) Keahlian/kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu.
- c. *Responsiveness*, yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap, meliputi: 1) Respon/tanggapan Dalam Menanggapi Keluhan-keluhan Pengguna Layanan, 2) Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat, 3) Pegawai Melayani dengan Tepat Waktu dalam Proses Layanan, 4) Keluhan Pengguna Layanan Direspon oleh Pegawai Pelayanan.
- d. *Assurance*, yaitu kemampuan dan ketertarikan petugas, keramahan untuk menimbulkan kepercayaan dan keamanan, meliputi: 1) Pelaksanaan Pelayanan Sudah Sesuai dengan Standar Pelayanan, 2) Petugas Memberi Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan, 3) Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan.
- e. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberi perhatian pribadi/peduli, memahami kebutuhan para pelanggan, meliputi: 1) Pegawai Melayani Pengguna Layanan dengan Keramahan, 2) Pegawai Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan, 3) Pegawai Melayani dengan Sikap Sopan Santun, 4) Pegawai Tidak Melakukan Diskriminatif dalam Proses Layanan, 5) Pegawai Melayani dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan yang Datang.

### 2.3 Public Satisfaction

*Public satisfaction* sebagai “Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”...*Public satisfaction* (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.

*Public 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 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkenaan dengan penelitian ini adalah:

- a. Nurjihan, 2016, Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda, *e-Journal Ilmu Pemerintahan*, 4 (1), Hal. 294-305.
- b. Setiawan B E, 2015, Satisfaction of Public Service in the Office of Licensing Service and Investment Kabupaten Temanggung, *Jurnal EBBANK*, Vol. 6 No. 2. Desember. Hal 55-74. ISSN: 2442-4439.
- c. Suryawan, et.al, 2015, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Denpasar, *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Univ. Udayana*, Desember, Hal. 1462-1488. ISSN 2303-0178.

## 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif. Kualitatif, 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-cara lain dan kuantifikasi (pengukuran). 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 informan 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: 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:

### a. Metode Wawancara

Untuk mengumpulkan informasi dan mengetahui secara lebih objektif mengenai bagaimana 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 didalam 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 disamping opini mereka mengenai peristiwa yang ada.

b. Metode Observasi

Yaitu data yang dibutuhkan diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung terhadap fenomena yang relevan dengan fokus penelitian. Penekanan observasi ini berupaya 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 perannya, dan mengobservasi disetiap tahapan proses kegiatan yang dilakukan. Dan hasil observasi tersebut dimasukkan dan dicatat dalam buku catatan yang selanjutnya dilakukan pemilahan sesuai kategori yang ada dalam fokus penelitian.

c. 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 *public service* dalam meningkatkan *satisfaction* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* yang dinilai menggunakan lima dimensi (Kotler, 2012: 499-500), yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, ditarik simpulan sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible*

Dilihat dari dimensi *tangible* dengan indikator tersebut di atas *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* 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 udah istirahat/udah 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 layanan) 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.

b. Dimensi *Reliability*

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

c. Dimensi *Responsiviness*

Indikator dimensi *responsiviness* 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 *responsiviness* dengan indikator tersebut di atas bahwa *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* 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.

d. Dimensi *Assurance*

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* 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.

e. Dimensi *Empathy*

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* 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.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan *Public Service* dalam meningkatkan *satisfaction* 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:

a. Dimensi *Tangible* yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat adalah indikator:

- 1) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna pelayanan.
- 2) Menggunakan alat bantu dalam proses layanan.

Sedang untuk indikator lainnya belum sesuai dengan harapan masyarakat adalah:

- 1) Kenyamanan tempat di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dinilai masih belum memberi kenyamanan, karena jumlah pengguna layanan banyak/ramai sedang tempatnya sangat kecil.
- 2) Sarana dan prasarana yang digunakan 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.
- 3) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, masih ditemukan pegawai yang belum waktunya istirahat sudah istirahat (merokok).
- 4) 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.
- 5) 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.
- b. Dimensi *Reliability*. Secara umum dimensi *reliability* 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 masyarakat.
  - c. Dimensi *Responsiviness*. Secara umum dengan indikator 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. Namun, dalam pelaksanaannya masih ada pengguna layanan yang merasa pelayanan masih lambat.
  - d. Dimensi *Assurance*. Sudah berjalan sesuai harapan masyarakat, 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.
  - e. Dimensi *Emphaty*. Sudah berjalan sesuai harapan masyarakat, namun pada pelaksanaannya masih ada satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan adalah 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.

## 5.2 Saran

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

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Karena *satisfaction* 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.
- b. Sarana dan prasarana yang digunakan. Karena *satisfaction* 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 antian 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.
- c. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Karena *satisfaction* 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

2  
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 mengambil dokumen yang jatuh tempo selesainya.

- d. Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Karena *satisfaction* 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 penyegaran dalam bekerja.
- e. Akses pelayanan dalam permohonan pelayanan. Karena *satisfaction* 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 *web site* juga, namun tidak semua pengguna layanan (masyarakat) yang mengerti dan paham dengan *web site* tersebut.
- f. Pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Karena *satisfaction* 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.
- g. 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 *satisfaction* negatif dari pengguna layanan sudah tidak ada lagi.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penelitian ini, kami memperoleh banyak bantuan dan dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak, baik secara moril maupun material. Untuk itu kami mengucapkan dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan melalui Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat (DPRM) RISTEK DIKTI yang telah memberikan bantuan dana penelitian sebesar Rp 17.500.000,- (Tujuh Belas Juta Lima Ratus Ribu Rupiah) tahun anggaran 2017. Kontrak No. 017/ADD/KONTRAK-PENELITIAN/K10/KM/2017 dengan SK No. 42/E/2PT/2017.
- b. Kepala dan Staf Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintahan Kota Batam yang telah memberikan rekomendasinya kepada kami nomor: 700/Kesbangpol-Rekom/VII/173 tanggal 4 Juli 2017; Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam beserta jajarannya karena telah meluangkan waktunya untuk dapat kami wawancara sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
- c. Ketua LPPM Universitas Putera Batam atas dukungan yang diberikan dan telah membantu terlaksananya penelitian ini; Masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancara yang tidak dapat kami sebut satu per satu, serta pihak-pihak yang turut membantu penelitian ini.

Untuk semua pihak yang banyak membantu semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan balasan yang berlipat ganda. Amin ya Rabb.

#### DAFTAR PUSTAKA

- 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 Terintegrasi 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. Inchristo Publication. Bogor.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gery. 2012. Prinsip-Prinsip pemasaran. Edisi Tiga Belas, Jilid Pertama, Erlangga, Jakarta.
- Mulyadi, Deddy. 2007. Mengharapkan Pelayanan Publik yang Optimal. Pikiran Rakyat Bandung, 13 Agustus 2007.
- 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 Kependudukan UU RI nomor 23 tahun 2006. 2007. Jakarta : Asa Mandiri.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sinambela, L. Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Swastha D. B dan T. H, Handoko. 2008. Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen. Edisi 1. Cetakan Ke-4. PT BPF. Yogyakarta.
- Tjiptono, Chandra. 2008. Kepuasan dalam Pelayanan. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Wikipedia Indonesia. 2016. Pelayanan Publik. Melalui <<http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan publik>> (5 Mei 2016).
- Zeithaml, Bitner. 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.
- ....., Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- ....., Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

# SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN PUBLIC SATISFACTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM

## ORIGINALITY REPORT

% <b>91</b>	% <b>91</b>	% <b>21</b>	% <b>35</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>ikopin.ac.id</b> Internet Source	% <b>61</b>
<b>2</b>	<b>ejournal.kopertis10.or.id</b> Internet Source	% <b>26</b>
<b>3</b>	<b>www.ikopin.ac.id</b> Internet Source	% <b>2</b>
<b>4</b>	<b>repositori.uin-alauddin.ac.id</b> Internet Source	% <b>1</b>
<b>5</b>	<b>ojs.uma.ac.id</b> Internet Source	% <b>1</b>
<b>6</b>	<b>www.neliti.com</b> Internet Source	<% <b>1</b>
<b>7</b>	<b>kepegawaian.uma.ac.id</b> Internet Source	<% <b>1</b>
<b>8</b>	<b>eprints.umm.ac.id</b> Internet Source	<% <b>1</b>
<b>9</b>	<b>theses.uin-malang.ac.id</b> Internet Source	<% <b>1</b>

---

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY OFF