

## Hubungan Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan

Karningsih

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Korespondensi penulis : [karningsih3224@gmail.com](mailto:karningsih3224@gmail.com)

**ABSTRACT.** *The government is a bureaucratic organization in public service, so the government bureaucratic organization is the leading organization related to public service. In terms of including government institutions as a locus of research is the Office of Population and Civil Registration, providing services regarding population administration, the most important thing is how to provide assistance and convenience to the community in order to fulfill their needs and interests, especially birth certificates. A quality service provided to the community demands there is an effort from all employees who have competence, because any task carried out by each employee contains an element of service which in turn will affect the quality of services or products from the agency where the employee works which is accepted by the community, and community satisfaction using population services in the form of a certificate birth. The results of the hypothesis test showed a significant relationship between competence and quality of service, with the satisfaction of the people who use population administration services.*

**Keywords:** *Competence, Quality Of Service, Community Satisfaction, Birth Certificates.*

**ABSTRAK.** Pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Institusi pemerintah sebagai locus penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memberikan pelayanan tentang administrasi kependudukan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya khususnya akte kelahiran, Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai yang mempunyai kompetensi, karena tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi kualitas pelayanan jasa atau produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat, dan kepuasan masyarakat pengguna layanan kependudukan berupa akte kelahiran. Hasil uji hipotesa menunjukkan hasil yang signifikan antara kompetensi dan kualitas pelayanan, dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan.

**Kata Kunci :** Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Akte Kelahiran.

### PENDAHULUAN

Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada Organisasi Pemerintahan tidak lepas dari faktor pegawai yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu setiap organisasi pemerintah diuntut dapat mengoptimalkan Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia (SDM) berperan penting bagi organisasi dikarenakan Sumber Daya Manusia sebagai pengelola sistem, tentu dalam pengelolaannya harus memperhatikan aspek – aspek seperti Kompetensi, Pelatihan dan Disiplin kerja sehingga pegawai yang bersangkutan dapat terdorong untuk memberikan segala kemampuan sesuai dengan yang dibutuhkan organisasi. Dengan adanya kompetensi yang baik maka akan terciptanya kinerja organisasi yang baik dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Undang – undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) memberikan isyarat untuk diperhatikannya enam hal sebagaimana tercantum dalam Pasal 69 Ayat 1 dan 2 yakni Kualifikasi, Kompetensi, Kinerja, Kebutuhan organisasi, Mempertimbangkan Integritas, Mempertimbangkan Moralitas (UU No 5 Tahun 2014 Tentang ASN). Dimana Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan pegawai di tempat kerja pada bagian tingkatan dan memperinci standar masing – masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan individu yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesionalisme dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik (Wibowo, 2009). Dalam kamus Kompetensi pegawai ASN di Lembaga Sandi Negara terdiri dari 21 (Dua puluh satu) pengertian dimana salah satunya berorientasi pada pelayanan. Dimana kompetensi ialah kemampuan untuk memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dilingkup internal maupun eksternal organisasi agar terciptanya kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik semula di pahami secara sederhana sebagai pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah. Namun rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah menjadi buruk di tengah masyarakat. Masyarakat yang pernah berurusan dengan hal tersebut merasa kecewa bahwa tidak baik dalam memberi pelayanan. Tuntutan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik semakin kritis bahwa masyarakat mempunyai hak dalam pelayanan dengan baik. Di kehidupan sekarang seharusnya Negara dan aparaturnya memberikan layanan yang mudah di dapatkan. Pelayanan publik adalah ketatalaksanaan proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyedia layanan kepada rakyat (masyarakat) selaku pengguna layanan, sehubungan dengan tugas pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan dan fungsi negara untuk memakmurkan rakyatnya. Intinya bahwa pemerinatah sesungguhnya menjadi abdi (pelayan) yang bekerja untuk melayani rakyat dan digaji oleh rakyat sedangkan rakyat menjadi majikan yang menggaji pemerintah. Jadi pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan sebaliknya rakyat berhak mendapatkan pelayanan prima.

Kualitas pelayanan publik yang baik berkaitan dengan pemerintah dalam menyelenggarakan layanan yang menjadi hajat hidup orang banyak sekarang ini. Jika pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik oleh masyarakat maka penilaian tentang kurang baiknya pelayanan akan berkurang. Pelayanan publik sudah di atur dalam Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, adanya undang – undang tersebut

aparatur pemerintah dapat melakukan pelayanan dengan baik dan sesuai prosedur. Salah satu instansi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang tersebut instansi yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan masyarakat dengan kualitas yang baik dan memuaskan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil lembaga resmi pemerintah yang menangani dokumen kependudukan, dan pencatatan pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil, bidang pengendalian penduduk. Berbagai pelayanan administratif seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perijinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin dan kebutuhan hak warga Negara. Beberapa pelayanan aparatur yang diberikan kepada masyarakat yaitu akte kelahiran, sampai saat ini masih banyak penduduk yang mengabaikan bahwa akte kelahiran masih tidak penting. Bahwa sekarang ini akte kelahiran wajib dimiliki bagi penduduk yang habis melahirkan. Anak umur 0 – 18 tahun yang memiliki akte kelahiran baru mencapai 35% dari sekitar 80 juta anak, yang berarti masih ada 50 juta anak yang belum terlindungi identitasnya, sedangkan anak balita yang memiliki akta kelahiran baru mencapai 55%. Bahwa akte kelahiran sangat penting dan hak setiap anak atas kelangsungan hidup dan berkembang serta perlindungan kekerasan dan tidak diskriminasi. (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2022). Adanya tujuan pencatatan kelahiran sebagai sistem pencatatan yang ada di sebuah Negara, bahwa pencatatan kelahiran memberikan pengakuan hukum dari Negara terhadap identitas, dan kewarganegaraan seseorang yang di wujudkan melalui dokumen pencatatan kelahiran, yaitu akte kelahiran. Meskipun akte kelahiran dokumen yang sangat penting, tapi masih banyak masyarakat yang enggan mengurusnya. Seharusnya pembuatan akta kelahiran dilakukan dalam waktu 60 hari sejak persalinan. Sesuai dengan undang – undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 27, bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana ( Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten / Kota) di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 hari.

Layanan akta kelahiran merupakan layanan yang sangat penting bagi masyarakat dan perlu di sadari bahwa layanan jenis ini tidak akan berkurang intensitasnya atau jumlah pelanggannya setiap hari akan ada saja warga yang lahir adalah tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang untuk dapat memeberikan layanan akta kelahiran bagi masyarakat Kota Semarang. Hasil survey datat dilihat bahwa para anggota masyarakat pemohon layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang banyak yang masih mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Tidak kurang dari 100 sampai 250 orang perhari, anggota masyarakat yang mengantri itu untuk mendapatkan

pelayanan, rata – rata pengurusan akte kelahiran 20 sampai 50 perhari, meskipun masyarakat dapat melakukan secara online dari rumah . Masalah lain, terutama di intern Discapil, selain SDM masih kurang dalam kualitas , terutama penguasaan teknologi informasi digital seperti aplikasi dan peralatan lain, secara teknis sering mengalami kesalahan sehingga menghambat pelaksanaan kerja pelayanan di Discapil tersebut. Belum lagi dilihat dari sarana dan prasarana lainnya seperti ruang tunggu yang masih kurang nyaman selain sempit juga banyak masyarakat yang berdiri menunggu antrian.

Tulisan ini akan membahas tentang “Bagaimana Hubungan Kompetensi pegawai dan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Semarang.

## **METODE**

Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatori untuk mengetahui bagaimana korelasi antara dua atau lebih variabel baik pola, arah, sifat, bentuk, maupun kekuatan hubungannya. Teknik Analisa data adalah kuantitatif dan kualitatif, Pengolahan data kuantitatif dilakukan melalui tahap-tahap yaitu : Editing, Koding dan Tabulasi Data. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012: 7).

Populasinya adalah seluruh masyarakat yang mengurus Akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang .Teknik penetapan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling nonprobabilitas. Dengan menggunakan Accidental sampling , dalam penelitian bisa saja terjadi diperolehnya sampel yang tidak direncanakan terlebih dahulu, melainkan secara kebetulan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan . Digunakan teknik ini karena jumlah responden yang akan diwawancarai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang belum di tentukan oleh peneliti. Sehingga dalam pengambilan sampel dapat siapa saja yang di temui saat penelitian hingga mencapai jumlah yang menurut peneliti sudah cukup. jumlah respondent 100 orang ,yang mengurus surat Akte kelahiran.

Sumber Data dalam penelitian terdapat dua sumber yang bisa digunakan, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesionaer, observasi dan dokumentasi . Pengujian hipotesa untuk mengetahui hubungan antara semua variable, menggunakan rumus Korelasi Product Moment, untuk membuktikan apakah ada hubungan anantara Variabel Independent dengan variabel

dependent. Korelasi ganda , digunakan untuk mencari hubungan antara semua variabel secara bersama – sama.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang merupakan tempat penyelenggaraan Pelayanan masyarakat dibidang pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Program – program yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang :

#### **1. PENDAFTARAN PENDUDUK**

Kartu Keluarga (KK), KTP WNI dan WNA, KTP WNI dan WNA Sementara, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Identitas Penduduk, Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara untuk Calon Penduduk, Surat Keterangan Tinggal Sementara untuk WNI Tinggal Sementara

#### **2. PENCATATAN SIPIL**

Kelahiran WNI dan WNA, Perkawinan WNI dan WNA, Perceraian WNI dan WNA, Kematian WNI dan WNA, Pengakuan Anak WNI dan WNA, Pengesahan Anak WNI dan WNA, Pengangkatan Anak WNI dan WNA, Perubahan Nama, Kutipan Kedua dan Salinan Akta WNI dan WNA, Perubahan Status Kewarganegaraan, Penerbitan Tanda Bukti Pelaporan Kelahiran, Perkawinan, Perceraian dan Kematian WNI yang terjadi di Luar Negeri, Penerbitan Pengumuman Kawin dan Surat Keterangan Kependudukan WNI dan WNA, Legalisasi Akta-Akta Catatan Sipil WNI dan WNA Surat Keterangan Pembatalan Akta-Akta.

### **Kompetensi Pegawai (Variabel X1)**

Kompetensi adalah “kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Kompetensi pegawai adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas dan jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien (BKN, 2003) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang

dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut ( Wibowo , 2007:86)

Dari berbagai pandangan di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu. Dari data survey dapat diketahui kompetensi pegawai yang dilihat dari masing-masing indicator sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Kemampuan Pegawai Dalam Menjelaskan Tahapan Alur Pelayanan Akta Kelahiran dan Kependudukan**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	40	40
2.	Baik	59	59
3.	Kurang Baik	-	-
4.	Tidak Baik	1	1
	Jumlah	100	100

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 7

Dari tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden terdapat 59 orang atau 59% menyatakan sangat baik kemampuannya dalam menjelaskan alur pelayanan akta kelahiran dan Kependudukan. Hal ini membuktikan pegawai menguasai tugas yang diberikan. Hanya 1 orang pegawai atau 1 % yang tidak baik kemampuannya dalam memahami mekanisme alur pekerjaan. Pegawai selain harus menguasai tugas dan pekerjaannya juga dituntut harus juga professional , hal ini dapat dilihat pada table 2 tentang professional pegawai dalam memberikan pelayanan,

**Tabel 2**  
**Profesional Pegawai Dalam Melayani Pengurusan Akta Kelahiran**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat profesional	32	32%
2.	Profesional	68	68%
3.	Kurang profesional	-	-
4.	Tidak profesional	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 8.

Dari tabel 2 diatas dapat diketahui sebanyak 68 orang atau 68% menyatakan Pegawai profesional dalam melayani pengurusan akta kelahiran , keberhasilan dalam melaksanakan juga didukung dengan Kerjasama antar pegawai hal ini dapat dilihat table 3:

**Tabel 3**  
**Kerja Sama Pegawai**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	44	44%
2.	Baik	56	56%
3.	Kurang Baik	-	-
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 9

Dari tabel 3 diatas dapat diketahui dari 100 responden, sebanyak 56 orang atau 56% menyatakan Pegawai baik dalam kerja sama dengan orang lain atau tim dalam melayani pengurusan akta kelahiran, 44 orang atau 44 % sangat baik dalam menjalin Kerjasama dengan tim teman sejawat. Kerjasama yang dilakukan satu tim yang solit dalam suatu instansi pemerintah akan mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan oleh pegawai, hal ini dapat dilihat pada table 4 tentang pegawai dalam menyelesaikan tugasnya :

**Tabel 4**  
**Pegawai Dalam Menyelesaikan Tugasnya**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Mampu	50	50%
2.	Mampu	50	50%
3.	Kurang Mampu	-	-
4.	Tidak Mampu	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 10

Dari tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden sebanyak 50 orang atau 50% menyatakan pegawai sangat mampu menyelesaikan tuganya dengan baik dan 50 responden lagi atau 50% lagi menyatakan mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik dalam melayani pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang Mampu. Pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik juga harus didukung adanya sarana dan prasarana dan ketrampilan pegawai dalam mengoperasikan alat-alat yang dipergunakan , hal ini dapat dilihat dari table 5 tentang kemampuan pegawai mengoperasikan alat :

**Tabel 5**  
**Pegawai Mampu mengoperasikan Alat – alat**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	30	30%
2.	Baik	70	70%
3.	Kurang Baik	-	-
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 11

Dari tabel 5 diatas dapat diketahui dari 100 orang responden yaitu sebanyak 70 orang atau 70% menyatakan Pegawai baik dalam pengoperasian alat-alat yang ada sesuai aplikasi yang dipergunakan . Hal ini membuktikan pegawai sangat mahir mengoperasikan alat – alat yang , hanya 30 orang atau 30 % diketahui sangat baik ketrampilannya mengoperasikan alat-alat sesuai ketentuan instansi. Ketrampilan juga harus diikuti dengan sikap yang baik hal ini dapat dilihat pada table 6 tentang sikap pegawai

**Tabel 6**  
**Sikap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	22	22%
2.	Baik	78	78%
3.	Kurang Baik	-	-
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 12

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui dari 100 responden yaitu sebanyak 78 orang atau 78% menyatakan Pegawai baik dalam memberikan pelayanan dan 22 orang atau 22 % sangat baik. Sikap yang baik salah satu komponen mendukung kinerja , selain itu juga penampilan pegawai :

**Tabel .7**  
**Penampilan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	26	26%
2.	Baik	74	74%
3.	Kurang baik	-	-
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 13

Dari tabel 7 diatas dapat diketahui dari 100 responden yaitu sebanyak 74 orang atau 74% menyatakan penampilan atau cara berpakaian Pegawai dalam memberikan pelayanan



akta kelahiran adalah baik, dan 26 orang atau 26 % menyatakan sangat baik. Selain penampilan yang perlu diperhatikan adalah perilaku, table 8 tentang perilaku pegawai :

**Tabel .8**  
**Perilaku Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	28	28%
2.	Baik	72	72%
3.	Kurang Baik	-	-
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 14

Dari tabel 8 diatas dapat disimpulkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 72 orang atau 72% menyatakan perilaku pegawai baik, dalam memberikan pelayanan akta kelahiran , dan 28 orang atau 28 % sangat baik. Perilaku yang baik dari pegawai selaku petugas berpengaruh pada kelancaran dalam pekerjaan, karena akan memberikan citra positif pada organisasi dan masyarakat pengguna layanan akan memberikan informasi positif kepada pihak pengguna lain. Penyampaian infoemasi dapat dilihat pada tabel 9 :

**Tabel 9**  
**Penyampaian Informasi Administrasi Kependudukan**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	22	22%
2.	Baik	78	78%
3.	Kurang Baik	-	-
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 15

Dari tabel 9 diatas dapat diketahui dari 100 responden yaitu sebanyak 78 orang atau 78% menyatakan pegawai baik dalam menyampaikan informasi kependudukan ketika memberikan pelayanan, dan 22 orang atau 22 % menyatakan pegawai sangat baik. Berdasarkan perhitungan analisa persentase, diperoleh skor yang diharapkan sebesar 3600, sedangkan skor yang dicapai sebesar 2992 sehingga diperoleh nilai pencapaian variabel Kompetensi pegawai (X1) sebesar 83,11% jadi dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan nilai variabel Kompetensi Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang tergolong kategori Tinggi, hal ini secara keseluruhan kompetensi pegawai dalam kategori baik.

Kompetensi dapat meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku karyawan. Dalam arti luas, kompetensi ini akan terkait dengan strategi organisasi dan performan pegawai dilihat dari perpaduan ketrampilan dasar (*soft skill*), ketrampilan baku (*hard skill*), ketrampilan sosial (*social skill*), dan ketrampilan mental (*mental skill*). Ketrampilan baku (*hard skill*) mencerminkan pengetahuan dan keterampilan fisik SDM, ketrampilan dasar (*soft skill*) menunjukkan intuisi, kepekaan SDM; ketrampilan sosial (*social skill*) menunjukkan keterampilan dalam hubungan sosial SDM, ketrampilan mental (*mental skill*) menunjukkan ketahanan mental SDM.

Kompetensi ini mencakup 3 aspek yaitu : 1) Pengetahuan yaitu berkaitan dengan dengan bagaimana memahami pengetahuan di bidang masing – masing yang menyangkut tanggung jawab yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik; 2) Keterampilan yaitu kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan maupun tertulis; 3) Sikap yaitu memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas berkerja, semanagat kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan dalam perencanaan. Kompetensi seseorang dapat ditunjukkan dalam bentuk kemampuan individu untuk menerapkan pengetahuan ke dalam bentuk tindakan.

### **Kualitas Pelayanan pada masyarakat**

Pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik, “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang – undangan ( KEMPENPAN Nomor 63 Tahun2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik)

Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala bidang yang menggunakan pelayanan dalam pekerjaannya, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka kualitas pelayanan di tempat tersebut akan tetap terpercaya. Memberikan pelayanan yang baik, maka masyarakat pengguna layanan yang datang akan merasa senang, dan puas dengan pelayanannya , sehingga akan mempercayai tempat tersebut sebagai tempat tujuan jika memerlukan pelayanan kembali.

Kualitas pelayanan semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang – undangan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang didiskripsikan melalui tabel – tabel berikut tabel 10:

**Tabel .10**  
**Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1.	Sangat Tepat	10	10%
2.	Tepat	88	88%
3.	Kurang Tepat	2	2%
4.	Tidak Tepat	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 16

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui dari 100 responden yaitu sebanyak 88 orang atau 88% menyatakan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang tepat waktu, hanya 2 orang atau 2% menyatakan kurang tepat waktu. Kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan dapat disebabkan kesiapan dari pegawai dalam memberikan pelayanan, juga karena terkendala perangkat. Kesiapan pegawai dapat dilihat pada tabel 11 :

**Tabel 11**  
**Kesiapan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	16	16%
2.	Baik Baik	84	84%
3.	Kurang Baik	-	-
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 17

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui dari 100 responden yaitu sebanyak 84 orang atau 84% menyatakan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran adalah baik hanya 16 orang atau 16 % menyatakan sangat baik. Masyarakat yang datang ke loket pelayanan sudah membawa persyaratan yang dibutuhkan, karena sebelumnya sudah mengetahui informasi tentang persyaratan ketika datang mengurus administrasi kependudukan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 12 “

**Tabel 12**  
**Persyaratan Dalam Pelayanan Akta Kelahiran**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Sederhana	14	14%
2.	Sederhana	80	80%
3.	Kurang Sederhana	6	6%
4.	Tidak Sederhana	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 18

Berdasarkan tabel 12 diatas dapat diketahui dari 100 responden yaitu sebanyak 80 orang atau 80% menyatakan persyaratan dalam pelayanan akta kelahiran sederhana, sebanyak 6 orang atau 6% menyatakan kurang sederhana, hal ini karena masyarakat ada yang belum mengetahui prosedur dan persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan khususnya mengurus akte kelahiran. Pelayanan oleh pegawai sudah menerapkan 3 S ( Senyum, Sapa,Salam)

**Tabel 13**  
**Menerapkan 3S (senyum, sapa dan salam) Dalam Pelayanan**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Bersedia	24	24%
2.	Bersedia	76	76%
3.	Kurang Bersedia	-	-
4.	Tidak Bersedia	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 19

Berdasarkan tabel 13 dapat dilihat dari 100 responden yaitu sebanyak 76 orang atau 76% menyatakan pegawai bersedia menerapkan 3S (senyum, sapa, dan salam) , dan 24 orang atau 24 persen menyatakan sangat bersedia menerapkan 3 S. Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan akan memberikan kesan yang baik dan menyenangkan sehingga akan memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. Hal ini juga tidak terlepas dari kesiapan dari pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat ketika tidak dapat sesuai dengan harapannya dapat dilihat pada tabel 14:

**Tabel 14**  
**Menanggapi Keluhan Dalam Pelayanan Akta Kelahiran**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	22	22%
2.	Baik	76	76%
3.	Kurang Baik	2	2%
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 20

Berdasarkan tabel 14 diatas dapat diketahui dari 100 responden yaitu sebanyak 76 orang atau 76% menyatakan petugas baik dalam menanggapi keluhan masyarakat tentang kendala dalam mengurus akta kelahiran cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2% menyatakan kurang baik dalam menanggapi keluhan. Hal ini karena terjadi kurangnya kompetensi

pengetahuan, perilaku dan social pada diri pegawai, sehingga kurang dapat menguasai pekerjaan yang berdampak pada kurang nyaman pada masyarakat pengguna.layanan administrasi umumnya dana khususnya akta kelahiran, penelasan layanan dapat dilihat pada tabel 15 sebagai berikut :

**Tabel 15**  
**Penjelasan Mengenai Pelayanan Akta Kelahiran**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	22	22%
2.	Baik	78	78%
3.	Kurang Baik	-	-
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 21

Berdasarkan tabel 15 diatas dapat dapat diketahui dari 100 responden yaitu sebanyak 78 orang atau 78% menyatakan pegawai baik dalam memberikan penjelasan mengenai pelayanan akta kelahiran dan sebanyak 22 orang atau 22 % memberikan penjelasan sangat baik. hal tersebut membuktikan masyarakat mengerti apa yang di sampai oleh petugas. Pelayanan kepada masyarakat berjalan lancar dan baik bila ada dukungan keamanan, dukungan keamanan hal ini dapat dilihat pada tabel 16 tentang tingkat keamanan.

**Tabel 16**  
**Tingkat Keamanan Dalam Pelayanan**

No.	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Presentase %
1.	Sangat Baik	20	20%
2.	Baik	80	80%
3.	Kurang Baik	-	-
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 22

Berdasarkan tabel 16 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 80 orang atau 80% menyatakan tingkat keamanan dalam pelayanan akta kelahiran baik,dan 20 Orang atau 20 % mengatakan sangat baik, hal ini terlihat dari petugas keamanan yang selalu siaga dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat.

**Tabel 17**  
**Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Akta Kelahiran**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat Baik	12	12%
2.	Baik	88	88%
3.	Kurang Baik	-	-
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 23

Berdasarkan tabel 17 diatas dapat diketahui dari 100 orang responden sebanyak 88 orang atau 88% menyatakan kemampuan pegawai baik dalam memberikan pelayanan dokumen akta kelahiran, hal ini membuktikan pegawai sangat paham dengan tugasnya. Pelayanan perlu juga memperhatikan tempat yang nyaman, dari 100 responden terdapat 76 orang atau 76% menyatakan tempat atau ruang tunggu baik, dan 24 orang atau 24 persen menyatakan sangat baik. Dilihat dari kebersihan tempat dari 100 responden 80 orang atau 80% menyatakan bahwa tempatnya bersih dan nyaman, 20 orang atau 20% mengatakan tempat menunggu sangat bersih, dilihat dari fasilitas ada 76 orang atau 76% mengatakan bahwa fasilitasnya baik, dan 20 orang atau 20% menyatakan sangat baik, hanya 4 orang responden atau 4% menyatakan kurang baik.

Berdasarkan analisa persentase pada variabel kualitas pelayanan, dapat diketahui bahwa skor diharapkan sebesar 4800, sedangkan skor yang dicapai sebesar 3814 sehingga diperoleh nilai pencapaian variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 79,45% jadi dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan nilai variabel Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang tergolong kategori Tinggi.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut

adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di “Front Office”. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di “Back Office” yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai ? Karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas bagai berikut:

1. Reliabilitas (reliability) Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (Responsiveness) Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan Pegawai untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (Assurance) Perilaku pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi dan instansi bisa menciptakan rasa aman bagi para masyarakat. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah masyarakat.

4. Empati (Empathy) Menyatakan bahwa pegawai memahami masalah para masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada para masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (Tangible) Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan tempat yang digunakan bersih, serta penampilan dari Pegawai rapi.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.



#### 7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### 8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan hak yang harus didapatkan oleh setiap masyarakat yang datang. Masyarakat sangat memerlukan adanya pelayanan yang berkualitas yang dapat membuat mereka puas dengan pelayanannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atas hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi apa yang diinginkan atau melebihi apa yang diinginkan. Kepuasan itu sendiri dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan. Jika masyarakat tidak mendapatkan apa yang mereka inginkan maka mereka akan merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut Sesuai dengan Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2014 terdapat 9 unsur yang harus dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupandan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dalam hal kepuasan dan pelayanan bisa diukur tingkatnya. bukan hanya itu, tingkat kepuasan, dengan adanya pengukuran tingkat kepuasan dari pelayanan, maka para pegawai akan mengetahui seberapa besar hasil yang telah mereka lakukan dalam hal pelayanan, dan dengan hasil tersebut, maka pemerintah juga dapat menjadikannya patokan atau pegangan dalam hal pelayanan. Jika pelayanan tersebut dinilai masih kurang, maka pegawai maupun yang bertanggung jawab dalam hal pelayanan tersebut dapat meningkatkan pelayanannya. Itu sebabnya pengukuran tingkat pelayanan sangat bermanfaat.

Kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan salah satunya adalah kepuasan, dengan kepuasan itu sendiri menjadi ukuran bagi petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang telah berhasil atau belum. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan perasaan puas, senang maupun kecewa yang dirasakan oleh masyarakat setelah mendapatkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang memakai Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2014 terdapat 9 unsur yang harus dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat, dapat dapat dideskripsikan dalam tabel – tabel berikut:

**Tabel 18**  
**Kesesuaian Persyaratan Dalam Pelayanan Akta Kelahiran**

No.	Kategori	Jumlah Responden	Presentase %
1.	Sangat Sesuai	38	38%
2.	Sesuai	62	62%
3.	Kurang Sesuai	-	-
4.	Tidak Sesuai	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 28

Berdasarkan tabel 18 diatas dapat diketahui sebagian besar responden yaitu sebanyak 62 orang atau 62% menyatakan persyaratan sudah sesuai dengan ketentuan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catat Sipil Kota Semarang , hal tersebut terbukti bahwa informasi persyaratan yang di berikan ke masyarakat sudah dapat diterima dengan baik dan prosedur pelayanan mudah hal ini terdapat 66 orang responden atau 66 % menyatakan prosedur pelayanan mudah, dan 34 orang atau 34 % mengatakan sangat mudah dan berbelit-belit. Kepuasan masyarakat didukung oleh ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan hal ini dapat didiskripsikan pada table

**Tabel 19**  
**Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Selalu Tepat	36	36%
2.	Banyak Tepatnya	64	64%
3.	Kadang – kadang Tepat	-	-
4.	Selalu Tidak Tepat	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor 30

Berdasarkan tabel 19 dapat diketahui dari 100 responden yaitu sebanyak 64 orang atau 64% menyatakan pelayanan akta kelahiran dapat dilaksanakan tepat waktu, hal tersebut terbukti dengan petugas sangat sigap dan cepat saat melayani masyarakat, terdapat 68 orang responden atau 68 % menyatakan biaya masih dalam batas kewajaran, dan 32 orang responden 32 % menjawab sangat wajar jadi tidak mahal dan bisa dijangkau, sehingga semua masyarakat tidak kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan umumnya dan khususnya akte kelahiran.

Hasil akhir pelayanan public adalah kepuasan, hal ini dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 82 responden atau 82 % menyatakan puas dan mendapatkan respon yang baik dari petugas, dan 18 responden atau 18 % sangat puas setelah mengurus dokumen

kependudukan terutama akte kelahiran, hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang sudah sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Sehingga masyarakat puas dengan hasilnya

Penampilan dan perilaku petugas pelayanan di suatu instansi penting, dari 100 responden sebanyak 84 orang atau 84% menyatakan petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan akta kelahiran dan 16 orang atau 16 % menyatakan bahwa petugas sangat sopan dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Hal ini petugas diwajibkan memberikan senyum, sapa dan salam kepada masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan

Sebagian besar responden dari 100 orang sebanyak 80 orang atau 80% menyatakan pelaksanaan maklumat pelayanan sudah tepat, hanya sebanyak 6 orang atau 6% menyatakan belum tepat dengan pelaksanaan maklumat pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Masyarakat yang kurang puas dapat mengajukan pengaduan,

**Tabel 20**  
**Tindak Lanjut Pengaduan Dalam Pelayanan**

No.	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Presentase %
1.	Sangat Puas	18	18%
2.	Puas	78	78%
3.	Kurang Puas	4	4%
4.	Tidak Puas	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan Nomor

Berdasarkan tabel 20 dapat dilihat dari 100 responden yaitu sebanyak 39 orang atau 78% menyatakan puas dengan tindak lanjut pengaduan, sebanyak 2 orang atau 4% menyatakan kurang puas dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Hal ini karena belum di tanggapinya oleh petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang, sehingga merasa diabaikan.

Dari hasil Analisa prosentase diketahui bahwa skor pada variabel Kepuasan Masyarakat, dapat dihitung bahwa skor yang diharapkan sebesar 3600, sedangkan skor yang dicapai sebesar 2902 sehingga diperoleh nilai pencapaian variabel Kepuasan masyarakat (Y) sebesar 80,61% jadi dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan nilai variabel kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang tergolong kategori Tinggi.

## Pengujian Hipotesa

Korelasi menanyakan hubungan secara bersama – sama antara Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan masyarakat atas pelayanan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang menggunakan uji statistik korelasi ganda.

Rumus korelasi ganda adalah sebagai berikut:

$$R_{x_1x_2y} = \sqrt{\frac{r^2_{x_1y} + r^2_{x_2y} - 2(r_{x_1y})(r_{x_2y})(r_{x_1x_2})}{1 - (r^2_{x_1x_2})}}$$

Keterangan :

$R_{x_1x_2y}$  = koefisien korelasi antara y dengan  $X_1$  dan  $X_2$

$r_{x_1y}$  = hasil koefisien korelasi antara  $X_1$  dan Y

$r_{x_2y}$  = hasil koefisien korelasi antara  $X_2$  dan Y

$r_{x_1x_2}$  = hasil koefisien korelasi antara  $X_1$  dan  $X_2$

Untuk dapat menghitung korelasi ganda ( $r_{yx_1x_2}$ ), maka harus di hitung terlebih dahulu korelasi sederhananya antara  $X_1$  dengan Y, korelasi  $X_2$  dengan Y dan korelasi antara  $X_1$  dengan  $X_2$  dengan taraf signifikan 5% dengan n = 100, dimana nilai r tabel sebesar 0,195. adapun rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara x dan y

N = jumlah responden

$\sum xy$  = jumlah dari hasil kali X dan Y

$\sum X^2$  = jumlah dari nilai X yang di kuadratkan

$\sum Y^2$  = jumlah dari nilai Y yang di kuadratkan

❖ Korelasi Product moment antara  $X_1$  dengan Y dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{x_1y} &= \frac{n \sum X_1Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\ &= \frac{100 \times 86922 - (2992)(2902)}{\sqrt{\{100 \times 89662 - (2992)^2\}\{100 \times 84610 - (2902)^2\}}} \\ &= \frac{8692200 - 8682784}{\sqrt{\{8966200 - 8952064\}\{8461000 - 8421604\}}} \\ &= \frac{99416}{\sqrt{\{14136\}\{39396\}}} \\ &= \frac{99416}{\sqrt{556901856}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{9416}{23598,76} \\
 &= 0,399
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan korelasi antara  $X_1$  dengan Y sebesar 0,399, apabila nilai r tersebut dikonsultasikan dengan r tabel *Product moment* dengan nilai  $n = 100$  dengan taraf signifikan 5% diperoleh nilai r tabel sebesar 0,195 maka dapat diketahui nilai r hasil lebih besar dibanding dengan nilai r tabel ( $0,399 \geq 0,195$ ) maka dapat disimpulkan hipotesa yang menyatakan ada Hubungan Kompetensi pegawai dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang **di terima.**

❖ Korelasi Product moment antara  $X_2$  dengan Y dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{X_2Y} &= \frac{n \sum X_2Y - (\sum X_2)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2)\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{100 \times 110778 - (3814)(2902)}{\sqrt{\{100 \times 146034 - (3814)^2\}\{100 \times 84610 - (2902)^2\}}} \\
 &= \frac{11077800 - 11068228}{\sqrt{\{14603400 - 14546596\}\{8461000 - 8421604\}}} \\
 &= \frac{9572}{\sqrt{\{56804\}\{39396\}}} \\
 &= \frac{9572}{\sqrt{2237850384}} \\
 &= \frac{47305,92}{9572} \\
 &= 0,202
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan korelasi antara  $X_2$  dengan Y sebesar 0,202, apabila nilai r tersebut dikonsultasikan dengan r tabel *Product moment* dengan nilai  $n = 100$  dengan taraf signifikan 5% diperoleh nilai r tabel sebesar 0,195 maka dapat diketahui nilai r hasil lebih besar dibanding dengan nilai r tabel ( $0,202 \geq 0,195$ ) maka dapat disimpulkan hipotesa yang menyatakan ada Hubungan Kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang **di terima.**

Untuk menghitung korelasi gandanya maka terlebih dulu di cari  $r_{X_1X_2}$  dengan rumus:

$$r_{X_1X_2} = \frac{n \sum X_1X_2 - (\sum X_1)(\sum X_2)}{\sqrt{\{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)\{n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}}}$$

Keterangan :

N = jumlah responden

$r_{X_1X_2}$  = koefisien korelasi antara  $X_1$  dan  $X_2$

$\sum X_1X_2$  = jumlah dari hasil kali  $X_1$  dan  $X_2$

$\sum X_1^2$  = jumlah dari nilai  $X_1$  yang di kuadratkan

$\sum X_2^2$  = jumlah dari nilai  $X_2$  yang di kuadratkan

❖ Korelasi Product moment antara  $X_1$  dengan  $X_2$  dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{X_1X_2} &= \frac{n \sum X_1X_2 - (\sum X_1)(\sum X_2)}{\sqrt{\{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)\{n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}}} \\ &= \frac{100 \times 114126 - (2992)(3814)}{\sqrt{\{100 \times 89662 - (2992)^2\}\{100 \times 146034 - (3814)^2\}}} \\ &= \frac{11412600 - 11411488}{\sqrt{\{8966200 - 8952064\}\{14603400 - 14546596\}}} \\ &= \frac{1112}{\sqrt{\{14136\}\{56804\}}} \\ &= \frac{1112}{\sqrt{802981344}} \\ &= \frac{1112}{28336,92} \\ &= 0,039 \end{aligned}$$

Selanjutnya untuk membuktikan korelasi ganda variabel tersebut, dimana hasil perhitungan  $r_{X_1Y}$  adalah 0,399,  $r_{X_2Y}$  adalah 0,202 dan  $r_{X_1X_2}$  adalah 0,039. Dari hasil korelasi tersebut kemudian dimasukkan pada rumus korelasi ganda (R) sebagai berikut:

❖ Korelasi ganda Product moment antara  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$  dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R_{yX_1 X_2} &= \sqrt{\frac{r^2 y_{X_1} + r^2 y_{X_2} - 2(r y_{X_1})(r y_{X_2})(r y_{X_1X_2})}{1 - (r^2 y_{X_1X_2})}} \\ &= \sqrt{\frac{(0,399)^2 + (0,202)^2 - 2(0,399)(0,202)(0,039)}{1 - (0,039)^2}} \\ &= \sqrt{\frac{0,159 + 0,040 - 0,0062}{1 - 0,0015}} \\ &= \sqrt{\frac{0,199 - 0,0062}{0,9985}} \\ &= \sqrt{\frac{0,1928}{0,9985}} \\ &= \sqrt{0,1936} \\ &= 0,44 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F_{hitung} &= \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - R^2)}{(n - k - 1)}} \\ &= \frac{\frac{0,44^2}{2}}{\frac{1 - 0,44^2}{100 - 2 - 1}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{0,096}{0,008} \\ &= 12 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan Korelasi ganda product moment di peroleh  $R_{yx1x2}$  dengan hasil 0,44,  $R_{yX_1X_2} = 0,44$  dengan taraf signifikan 5% dan  $n = 100$ , signifikan 5% dipeloreh nilai 0,195. maka dapat diketahui nilai  $r$  hasil lebih besar dibanding dengan nilai  $r$  tabel (  $0,44 > 0,195$  ) dan hasil dari  $F_{hitung}$  di konsultasikan dengan  $F_{tabel}$  dengan dk pembilang =  $k (2)$ , dk penyebut =  $(n-k-1) (97)$  dan taraf signifikan 5% dengan hasil  $F_{tabel} = 3,09$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} \geq F_{tabel} (12 \geq 3,09)$  maka dapat disimpulkan hipotesa yang menyatakan ada hubungan Kompetensi pegawai dan Kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang **di terima**. Dengan demikian semakin baik kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang

## KESIMPULAN

- a. Kompetensi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dapat di kategorikan Tinggi/Baik dengan score 83,11%. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan dan sikap Pegawai sudah baik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.
- b. Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dapat di kategorikan Tinggi/Baik dengan score 79,45%. Hal ini menunjukkan Pegawai memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat saat pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.
- c. Tingkat Kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Semarang sudah termasuk dalam kategori Tinggi/Baik dengan score 80,61%. Ini membuktikan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima dari Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.
- d. Hubungan positif dan signifikan Kompetensi Pegawai dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang, hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesa yaitu  $r_{x_1Y} = 0,399$  dengan taraf signifikan 5% pada tabel  $n = 100$  di peroleh nilai 0,195 dengan demikian maka dapat diketahui nilai  $r$  hasil lebih besar dibanding dengan nilai  $r$  tabel (  $0,399 \geq 0,195$  ) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kompetensi pegawai terhadap



kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.

- e. Hubungan positif dan signifikan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang, hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesa yaitu  $r_{x_2y} = 0,202$  dengan taraf signifikan 5% pada tabel  $n = 100$  di peroleh nilai  $0,195$  dengan demikian maka dapat diketahui nilai  $r$  hasil lebih besar dibanding dengan nilai  $r$  tabel ( $0,202 \geq 0,195$ ) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.
- f. Pengaruh positif dan signifikan Kompetensi pegawai dan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang, hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesa yaitu  $R_{yX_1X_2} = 0,44$  dengan taraf signifikan 5% dan  $n = 100$ , signifikan 5% dipeloreh nilai  $0,195$ . maka dapat diketahui nilai  $r$  hasil lebih besar dibanding dengan nilai  $r$  tabel ( $0,44 > 0,195$ ) Sedangkan korelasi ganda dari variabel tersebut  $R_{yX_1X_2}$  dipeloreh hasil  $F_{hitung} = 12$  dimana  $F_{tabel} = 3,09$  dengan demikian maka dapat diketahui nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dibanding dengan nilai  $F_{tabel}$  ( $12 \geq 3,09$ ) maka dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2004, Management Pelayanan Publik, Gadjah Mada Press, Yogyakarta
- Asep Barata, 2004, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Arief, 2007, Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Banyumedia Publish, Jakarta
- Kamir, 2006, Manajemen Perbankan, PT Rasa Grafindo Persada, Jakarta
- Datminto dan Septi Atik Winarsih, 2006, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Jakarta
- Sugiono, 2013, Metode Penelitian Pendidikan ( Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif R dan D, Alfabeta, Bandung