



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas)**

Lynawati*, Suyudi, Suraji

e-mail : lynawaty67@gmail.com*

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Komputer (STIKOM) Yos Sudarso

Abstract

The era of regional autonomy that has been going hand in hand since the new millennium has implications for the demand to improve the quality of public services because one of the mandates of reform is to improve the performance of public services. Idealism to provide excellent quality public services does not seem to be in line with empirical reality. In reality, up to now there are still many citizens who complained about the services provided by the service providers. The purpose of this research is to find out and analyze public satisfaction with public services presented by Dindikcapil, Banyumas Regency. This research was conducted in Dindikcapil Banyumas Regency using survey methods. The object of research is the satisfaction of the service user community. Methods of data collection using questionnaires and documentation. The sampling technique uses accidental sampling. Validity testing uses product moment correlation while reliability testing uses Cronbach's Alpha. Data analysis techniques use Important Performance Analysis (IPA). The results showed that the service user community was satisfied with the public services presented by Dindikcapil Banyumas Regency because the service performance received / felt was higher than its expectation. This is evidenced by the value of each item in the performance attribute which is entirely higher than the value of each item in the expectation attribute. Overall, the percentage ratio of the total score of the performance attributes is also higher than the percentage score of the total expectation attribute, which is 108.9%. Based on these results, the hypothesis which states: "People are satisfied with the public services presented by Dindikcapil Banyumas Regency", was accepted.

Keyword : Service quality, Satisfaction, Service users, Civil Servants

Abstrak

Era otonomi daerah yang bergulir seiring sejak milenium baru berimplikasi pada tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik karena salah satu amanat reformasi adalah meningkatkan kinerja pelayanan publik. Idealisme untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas prima nampaknya belum

sejalan dengan realitas empiris. Dalam kenyataannya, hingga kini masih banyak warga masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemberi pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disajikan Dindukcapil Kabupaten Banyumas. Penelitian ini dilakukan di Dindukcapil Kabupaten Banyumas dengan menggunakan metode survey. Objek penelitian adalah kepuasan masyarakat pengguna jasa. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Pengujian validitas menggunakan korelasi product momen sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan *Important Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan publik yang disajikan oleh Dindukcapil Kabupaten Banyumas karena kinerja pelayanan yang diterima/dirasakan lebih tinggi dari harapannya. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai setiap item dalam atribut kinerja yang seluruhnya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai setiap item dalam atribut harapan. Secara keseluruhan, perbandingan persentase skor total atribut kinerja juga lebih tinggi daripada persentase skor total atribut harapan, yaitu sebesar 108,9%. Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis yang menyatakan: “Masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang disajikan Dindukcapil Kabupaten Banyumas”, diterima.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan, Pengguna jasa, Dindukcapil.

PENDAHULUAN

Era otonomi daerah yang bergulir seiring sejak milenium baru berimplikasi pada tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik karena salah satu amanat reformasi adalah meningkatkan kinerja pelayanan publik. Namun demikian, idealisme untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas prima nampaknya belum sejalan dengan realitas empiris. Dalam kenyataannya, hingga kini masih banyak warga masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemberi pelayanan.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah kualitas pelayanan. Istijanto (2005) mengatakan bahwa kualitas suatu layanan menjadi isu yang dipandang sangat penting dalam memasarkan produk dewasa ini, agar produk dapat diterima dengan baik di pasar. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi, perusahaan harus menawarkan

layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan.

Secara teoritis, kualitas pelayanan memiliki berbagai macam dimensi. Menurut Parasuraman, *et.al* (Laksana, 2004), di dalam pelayanan terdapat 5 (lima) dimensi, yaitu: (1) bukti fisik (*tangibles*), (2) reliabilitas (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*).

Berpijak pada pentingnya kualitas pelayanan, maka Dindukcapil Kabupaten Banyumas harus mampu menyajikan pelayanan yang bermutu agar masyarakat pengguna jasa merasa puas. Berbagai dimensi dari kualitas pelayanan harus didayagunakan dan dikelola semaksimal mungkin agar dapat bersinergi untuk mengkonstruksikan pelayanan prima, sehingga akan memberikan iklim yang kondusif terhadap terwujudnya kepuasan masyarakat.

LANDASAN TEORI

1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa

Wilkie (dalam Kotler, *et al.*, 2006) yang mendefinisikannya kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian Engel *et al.* (dalam Tjiptono, 2002) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Kotler, *et al.*, (2006) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sejalan dengan itu, menurut Hallowell (1996), literatur manajemen pelayanan menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari persepsi pelanggan dari nilai yang diterima dalam transaksi atau hubungan, dimana nilai sama dengan persepsi kualitas layanan.

Kotler, (dalam Tjiptono, 1997) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya. Dalam kaitan ini, paling tidak

ada tiga alasan yang biasanya mendorong perusahaan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. Pertama tingkat persaingan yang semakin meningkat, kedua semakin besar investasi dan *resources* yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen dan ketiga harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu.

Menurut Ismono (2004) pada dasarnya kepuasan masyarakat dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Bila kepuasan masyarakat dinyatakan sebagai suatu ratio atau perbandingan, maka dapat dirumuskan sebagai berikut : $Z = X/Y$. Bila Z lebih dari satu, maka kepuasan masyarakat akan tinggi atau melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan. Apabila Z sama dengan satu maka masyarakat akan puas tetapi bila nilai Z kurang dari satu maka masyarakat akan kecewa. Jadi kepuasan tergantung pada persepsi dan ekspektasi masyarakat / pelanggan.

Kotler (Alma, 2014) menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari *perceived performance and expectation*. Formulasinya adalah : $S = f(E.P)$. Teori tersebut menggambarkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya. $Satisfaction = f(Performance-Expectation)$.

Persamaan ini menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu :

- a. *Performance < Expectation* Bila ini terjadi maka konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan konsumen tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan konsumen.
- b. *Performance = Expectation* Bila ini terjadi, maka bagi konsumen tidak ada istimewanya, pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan konsumen.
- c. *Performance > Expectation* Bila keadaan ini tercapai, maka konsumen merasakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus diwujudkan dengan sebaik-baiknya. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan/organisasi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan (Supranto, 2011). Jackson dan Palmer (dalam Supranto, 2011) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu nilai yang dilihat dari sudut pandang yang dilayani.

Kualitas jasa yang dikembangkan Garvin seperti dikutip Tjiptono (1997) menyebutkan adanya 8 (delapan) definisi kualitas yaitu: Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti, Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, Keandalan (*reliability*), Kesesuaian dengan spesifikasi, Daya tahan (*durability*), *Serviceability*, Estetika, Kualitas yang dipersepsikan.

Parasuraman (dalam Tjiptono, 1997) merangkum adanya 5 dimensi pokok, kualitas pelayanan yaitu :

- a. *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai/ petugas dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 memberikan ukuran kualitas pelayanan bagi organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran ini merupakan hal wajib yang harus dipenuhi oleh organisasi publik dalam

pelaksanaan pelayanannya. Ukuran kualitas pelayanan tersebut adalah : 1) Prosedur pelayanan, 2) Waktu penyelesaian, 3) Biaya pelayanan, 4) Produk pelayanan, 5) Sarana dan prasarana, 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Soetopo (1999) mengemukakan bahwa suatu bentuk pelayanan yang ideal untuk mendukung kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang berkualitas, yang sering disebut sebagai pelayanan prima (*Excellent Service*). Hal-hal pokok yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- a. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat.
- b. Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
- c. Pelayanan prima bisa ada manakala ada standar pelayanan.
- d. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru, yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
- e. Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan yang prima adalah pelayanan yang dianggap terbaik oleh instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyiapkan standar pelayanan.

3. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

Masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang disajikan Dindikcapil Kabupaten Banyumas.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dindikcapil Kabupaten Banyumas dengan menggunakan metode survey. Objek penelitian adalah kepuasan masyarakat

pengguna jasa. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Pengujian validitas menggunakan korelasi product momen sedangkan uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach. Teknik analisis data menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

Dalam melakukan analisis IPA maka perlu diketahui distribusi jawaban/tanggapan responden untuk atribut harapan maupun kinerja tentang kualitas pelayanan publik yang disajikan Dindukcapil Kabupaten Banyumas sehingga nanti akan diketahui tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja menyangkut kualitas pelayanan tersebut. Untuk itu instrumen penelitian terbagi dalam dua kategori, yaitu instrumen untuk atribut harapan dan instrumen untuk atribut kinerja tentang kualitas pelayanan. Terhadap 100 responden diajukan sebanyak masing-masing 4 sampai 7 pertanyaan dalam setiap dimensi kualitas pelayanan. Jawaban/ tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dalam instrumen penelitian diidentifikasi melalui pembahasan berikut ini.

a. Distribusi Jawaban Responden untuk Atribut Harapan

Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden untuk Atribut Harapan terhadap Pelayanan Publik pada Dindukcapil Kabupaten Banyumas

No Item	Total Bobot Skor	Nilai Rata-rata
1	308	3,08
2	293	2,93
3	291	2,91
4	303	3,03
5	304	3,04
6	311	3,11
7	302	3,02
8	340	3,40
9	305	3,05
10	335	3,35
11	309	3,09
12	309	3,09
13	320	3,20
14	345	3,45

15	333	3,33
16	298	2,98
17	330	3,30
18	350	3,50
19	313	3,13
20	321	3,21
21	331	3,31
22	307	3,07
23	326	3,26
24	322	3,22
25	328	3,28
26	323	3,23
Jumlah	8257	3,17

Berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 26 item pada atribut harapan responden tentang kualitas pelayanan publik pada Dindukcapil Kabupaten Banyumas diperoleh skor total sebesar 8257 dan nilai rata-rata tiap item sebesar 3,17. Hal tersebut mengandung pengertian bahwa responden mempunyai harapan yang cukup tinggi terhadap kualitas pelayanan publik yang disajikan oleh Dindukcapil Kabupaten Banyumas. Dengan kata lain, pengguna jasa mengharapkan bisa mendapatkan pelayanan publik yang bermutu tinggi dari Dindukcapil Kabupaten Banyumas.

b. Distribusi Jawaban Responden untuk Atribut Kinerja

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden untuk Atribut Kinerja terhadap Pelayanan Publik pada Dindukcapil Kabupaten Banyumas

No Item	Total Bobot Skor	Nilai Rata-rata
1	340	3,40
2	340	3,40
3	328	3,28
4	348	3,48
5	330	3,30
6	344	3,44
7	332	3,32
8	351	3,51
9	358	3,58
10	347	3,47
11	332	3,32

12	333	3,33
13	360	3,60
14	357	3,57
15	354	3,54
16	347	3,47
17	341	3,41
18	367	3,67
19	356	3,56
20	344	3,44
21	350	3,50
22	359	3,59
23	347	3,47
24	339	3,39
25	342	3,42
26	344	3,44
Jumlah	8990	3,46

Berdasarkan data pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 26 item pada atribut kinerja kualitas pelayanan publik menurut penilaian responden diperoleh skor total sebesar 8990 dan nilai rata-rata tiap item sebesar 3,46. Skor total dan nilai rata-rata tersebut lebih tinggi daripada skor total dan nilai rata-rata pada atribut harapan, yaitu 8257 (skor total) dan 3,17 (nilai rata-rata tiap item). Hal ini mengandung pengertian bahwa responden menilai kualitas pelayanan publik yang disajikan oleh Dindukcapil Kabupaten Banyumas lebih tinggi dibandingkan dengan harapannya.

c. Analisis Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja Kualitas Pelayanan

Setelah diketahui distribusi jawaban pada atribut harapan maupun kinerja dan menurut penilaian masyarakat pengguna jasa pelayanan publik pada Dindukcapil Kabupaten Banyumas, maka tahap berikutnya adalah membandingkan tingkat kesesuaian antara kedua atribut tersebut.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja dan Harapan terhadap Pelayanan Publik pada Dindukcapil Kabupaten Banyumas

No Item	Total Bobot Skor		Tingkat Kesesuaian (%)
	Atribut Harapan	Atribut Kinerja	
1	308	340	110,4
2	293	340	116,0
3	291	328	112,7
4	303	348	114,9
5	304	330	108,6

6	311	344	110,6
7	302	332	109,9
8	340	351	103,2
9	305	358	117,4
10	335	347	103,6
11	309	332	107,4
12	309	333	107,8
13	320	360	112,5
14	345	357	103,5
15	333	354	106,3
16	298	347	116,4
17	330	341	103,3
18	350	367	104,9
19	313	356	113,7
20	321	344	107,2
21	331	350	105,7
22	307	359	116,9
23	326	347	106,4
24	322	339	102,1
25	328	342	104,3
26	323	344	106,5
Jml	8257	8990	108,9

Berdasarkan data pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai setiap item dalam atribut kinerja seluruhnya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai setiap item dalam atribut harapan. Secara keseluruhan, perbandingan persentase skor total atribut kinerja juga lebih tinggi daripada persentase skor total atribut harapan, yaitu sebesar 108,9%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan publik yang disajikan oleh Dindikcapil Kabupaten Banyumas karena kinerja pelayanan yang diterima/dirasakan lebih tinggi dari harapannya.

d. Penyusunan Diagram Kartesius

Berdasarkan sebaran atau distribusi jawaban responden selanjutnya disusun diagram Kartesius.

Tabel 4. Posisi Masing-masing Item dalam Diagram Kartesius

No Item	Nilai Rata-rata		Posisi Kuadran
	Atribut Harapan	Atribut Kinerja	
1	3,08	3,40	C
2	2,93	3,40	C
3	2,91	3,28	C

4	3,03	3,48	D
5	3,04	3,30	C
6	3,11	3,44	C
7	3,02	3,32	C
8	3,40	3,51	B
9	3,05	3,58	D
10	3,35	3,47	B
11	3,09	3,32	C
12	3,09	3,33	C
13	3,20	3,60	B
14	3,45	3,57	B
15	3,33	3,54	B
16	2,98	3,47	D
17	3,30	3,41	C
18	3,50	3,67	B
19	3,13	3,56	D
20	3,21	3,44	C
21	3,31	3,50	B
22	3,07	3,59	D
23	3,26	3,47	B
24	3,22	3,39	C
25	3,28	3,42	C
26	3,23	3,44	C

Hasil pada diagram Kartesius dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Kuadran A menunjukkan atribut-atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, pengguna jasa menilai manajemen Dindukcapil Kabupaten Banyumas belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan pengguna jasa/pengguna jasa tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa item yang termasuk dalam kelompok ini tidak ada. Hal ini berarti manajemen Dindukcapil Kabupaten Banyumas sudah melaksanakan unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting sesuai keinginan pelanggan/ masyarakat pengguna jasa. Kondisi ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan masyarakat pengguna jasa puas dengan pelayanan publik yang disajikan oleh Dindukcapil Kabupaten Banyumas.
- 2) Kuadran B menunjukkan atribut-atribut yang telah berhasil dilaksanakan oleh Dindukcapil Kabupaten Banyumas, untuk itu wajib

dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Item yang termasuk dalam kelompok ini adalah nomor : 8 (Prosedur pelayanan yang mudah), 10 (Pelayanan yang tepat/jelas), 13 (Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pengguna jasa), 14 (Kemampuan petugas dalam menangani keluhan pengguna jasa), 15 (Daya tanggap petugas terhadap kebutuhan masyarakat pengguna jasa), 18 (Pengetahuan yang dimiliki petugas sehubungan dengan bidang tugasnya), 21 (Penampilan petugas yang meyakinkan), dan 23 (Perhatian petugas terhadap kondisi masyarakat pengguna jasa).

- 3) Kuadran C menunjukkan beberapa atribut yang dinilai kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Item yang termasuk dalam kelompok ini adalah nomor : 1 (Kebersihan ruangan pelayanan), 2 (Kerapian ruangan pelayanan), 3 (Kenyamanan ruang pelayanan), 5 (Kelengkapan sarana prasarana pelayanan), 6 (Kebersihan dan kerapian petugas), 7 (Tempat parkir yang memadai), 11 (Ketepatan waktu dimulainya pelayanan), 12 (Ketepatan waktu diakhirinya pelayanan), 17 (Kesediaan petugas membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi masyarakat pengguna jasa), 20 (Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan), 24 (Perhatian petugas terhadap keluhan masyarakat pengguna jasa), 25 (Pelayanan yang tidak diskriminatif kepada semua masyarakat pengguna jasa), dan 26 (Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pribadi masyarakat pengguna jasa).
- 4) Kuadran D menunjukkan atribut-atribut yang dinilai pengguna jasa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Item yang termasuk dalam kelompok ini adalah nomor : 4 (Penataan eksterior dan interior ruangan), 9 (Pelayanan yang cepat), 16 (Respon petugas terhadap kesulitan yang dihadapi masyarakat pengguna jasa), 19 (Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan), 22 (Kemampuan petugas dalam

menjalin hubungan / komunikasi yang baik dengan masyarakat pengguna jasa.

2. Pembahasan

Kepuasan pengguna jasa merupakan kondisi yang harus dapat diciptakan oleh setiap institusi pelayanan publik, tak terkecuali Dindukcapil Kabupaten Banyumas, karena salah satu amanat reformasi adalah meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dinyatakan oleh Rezha, dkk (2013) kualitas pelayanan publik telah menjadi salah satu tolak ukur penting berhasil tidaknya keberhasilan pemerintah. Pada konteks ini Reza menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai negara demokratis, khususnya Indonesia, karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolak ukur suatu negara dikatakan gagal atau baik.

Senada dengan pernyataan Reza tersebut di atas, Afrial (2009), dengan mengutip berbagai sumber, mengemukakan bahwa dewasa ini kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting. Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna jasa Dindukcapil Kabupaten Banyumas merasa puas dengan pelayanan yang disajikan oleh rumah sakit tersebut. Hal itu dibuktikan dengan nilai atribut kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai atribut harapan. Hal tersebut berarti Dindukcapil Kabupaten Banyumas dipandang oleh mampu untuk menyajikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa Dindukcapil Kabupaten Banyumas mampu menyajikan pelayanan

publik yang sesuai harapan masyarakat pengguna jasa. Kinerja pelayanan terbukti lebih tinggi dibandingkan ekspektasi pengguna jasa sehingga masyarakat pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan publik yang disajikan Dindukcapil Kabupaten Banyumas. Hal ini sesuai dengan konsep teoritis yang disampaikan Engel *et al.* (dalam Tjiptono, 2002) bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Hal yang sama ditegaskan Kotler, *et al.*, (2006) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sejalan dengan itu, menurut Hallowell (1996), literatur manajemen pelayanan menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari persepsi pelanggan dari nilai yang diterima dalam transaksi atau hubungan, dimana nilai sama dengan persepsi kualitas layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap atribut kualitas pelayanan publik yang disajikan oleh Dindukcapil Kabupaten Banyumas dinilai baik atau memuaskan oleh masyarakat pengguna jasa. Hal ini dibuktikan dengan skor total maupun rata-rata tiap item pada atribut kinerja yang lebih tinggi daripada skor total maupun rata-rata tiap item pada atribut harapan. Di samping itu, tidak ada satu pun item yang termasuk dalam kuadran A dalam diagram Kartesius. Kuadran A menunjukkan atribut-atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, pengguna jasa menilai manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan pengguna jasa/pengguna jasa tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa item yang termasuk dalam kelompok ini tidak ada. Hal ini berarti unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting sesuai keinginan pelanggan/masyarakat pengguna jasa sudah mampu dipenuhi oleh manajemen Dindukcapil Kabupaten Banyumas. Hal ini menjadi aspek yang krusial terhadap terwujudnya kepuasan masyarakat pengguna jasa pada Dindukcapil Kabupaten Banyumas.

Uraian tersebut di atas membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat penting untuk mendukung terwujudnya kepuasan pengguna jasa pada institusi pelayanan publik, seperti halnya Dindikcapil Kabupaten Banyumas. Menurut Collier (dalam Yamit, 2004) kualitas jasa pelayanan, yaitu menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas, dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan, baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Penyedia jasa yang mampu menyajikan pelayanan yang bermutu tinggi akan banyak diminati konsumen. Konsumen juga tidak ragu untuk melakukan pembelian ulang jika memiliki keyakinan dan kepercayaan akan mendapatkan pelayanan yang bermutu sesuai dengan yang diharapkan.

Fenomena tersebut di atas membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peranan yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa. Tjiptono (1997) yang menegaskan bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Demikian pula dengan pendapat Schanaars (dalam Tjiptono, 1997) bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.

Hasil penelitian ini yang membuktikan bahwa masyarakat pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan publik yang disajikan oleh Dindikcapil Kabupaten Banyumas sejalan dan memperkuat sejumlah hasil penelitian terdahulu, seperti hasil penelitian Munhurrin, *et.al* (2010), dan Hsiao *et.al* (2008) menyimpulkan bahwa penelitian tentang kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini semakin menegaskan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam kepuasan pengguna jasa

pelayanan publik, terlebih lagi di era reformasi seperti sekarang ini yang telah mengamanatkan peningkatan kinerja kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya, publik memiliki harapan atau ekspektasi yang tinggi untuk mendapatkan pelayanan publik yang benar-benar berkualitas dari institusi penyedia jasa layanan publik seperti Dindikcapil Kabupaten Banyumas. Harapan tersebut ternyata dapat terwujud karena hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jasa merasa puas dengan kualitas pelayanan publik yang disajikan oleh Dindikcapil Kabupaten Banyumas.

KESIMPULAN

Masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan publik yang disajikan oleh Dindikcapil Kabupaten Banyumas karena kinerja pelayanan yang diterima/dirasakan lebih tinggi dari harapannya. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai setiap item dalam atribut kinerja seluruhnya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai setiap item dalam atribut harapan. Secara keseluruhan, perbandingan persentase skor total atribut kinerja juga lebih tinggi daripada persentase skor total atribut harapan, yaitu sebesar 108,9%. Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis yang menyatakan: “*Masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang disajikan Dindikcapil Kabupaten Banyumas*”, diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, R. 2009. “Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah”. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, Vol. 16 No. 2.
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Hallowell, R. 1996. “The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: An Empirical Study”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 7 No. 4.
- Hsiao, Chih-Tung and Lin, Jie-Shin, 2008. “A Study of Service Quality In Public Sector”. *International Journal of Electronic Business Management*, Vol. 6, No.1, H. 29-37.

- Ismono, Eko, 2004, *Analisis Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan, terhadap Persepsi Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap*, Thesis, Program Pascasarjana Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Phillip, *et al.* 2006. *Manajemen Pemasaran ; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Prenhallindo, Jakarta.
- Laksana, F., 2004, *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. STIE Pasim, Bandung.
- Munhurrun, Prabha Ramseook Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee & Perunjodi Naidoo, 2010. "Service Quality in The Public Service", *International Journal of Management and Marketing Research*, Volume 3, Number 1.
- Rezha, Fahmi Rochmah, Siti Siswidiyanto. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kota Depok)". *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 1, No. 5.
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Supranto J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi, 1997, *Strategi Pemasaran*, ANDI, Yogyakarta.
- _____, 2002, *Pemasaran Jasa*, Banyumedia Publishing, Malang.