

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam BAB V ini peneliti akan membahas mengenai apa yang telah diteliti di Kabupaten Buol tentang “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah 2018”. Penelitian ini sendiri menggunakan dua cara atau metode penelitian, yaitu *Mixed Methods* atau yang lebih dikenal dengan penelitian campuran. Peneliti membagi menjadi 2 penelitian, yaitu dari masyarakat dengan menggunakan kuesioner sebagai responden dan pegawai atau aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Buol sebagai informan.

Pada dasarnya hasil penelitian dari kedua belah pihak tidak sama atau berbeda, begitu pun dengan tanggapan atau jawaban dari masyarakat sebagai responden dalam penelitian ini. Sebagian masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan sebagian besar pula masyarakat mengeluhkan akan pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terutama faktor penunjang, yaitu sarana dan prasarana. Sementara dalam hal ini, sarana dan prasarana sebagai faktor penunjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Buol juga di akui oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buol memiliki tupoksi yang berbeda. Bidang Kependudukan memiliki tugas, seperti mengurus pindah daerah dan masuk daerah, NIK (Nomor Induk Kependudukan), KIA

(Kartu Identitas Anak), perkawinan, perceraian, pendataan penduduk, identitas penduduk dan lain sebagainya. Sementara di Bidang Pencatatan Sipil memiliki tugas, seperti akta kematian, akta kelahiran, perkawinan, E-KTP (Kartu Tanda Penduduk-Elektronik), pengesahan atau pengangkatan anak, perceraian, salinan akta, pencacatan pinggir, perubahan nama, perubahan kewarganeraan, ganti kelamin dan lain-lain.

5.1 Identitas Responden

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kabupaten Buol terdiri dari 11 (sebelas) Kecamatan dan dari 11 (sebelas) Kecamatan itu terdiri dari laki-laki dan perempuan yang berjumlah sebanyak ±155 593 sebagai responden yang telah terdata di BPS Kabupaten Buol. Berdasarkan data dari BPS Kabupaten Buol, bahwa penduduk terbanyak pada tahun 2017 adalah Kecamatan Biau dengan jumlah ±19 880 (L) dan ±19 298 (P) dan posisi kedua adalah Kecamatan Bukal dengan jumlah ±7 839 (L) dan ±7 206 (P). Berdasarkan jumlah keusioner yang telah di sebar di 11 (sebelas) Kecamatan, jumlah laki-laki yang ikut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berjumlah 47 dan perempuan berjumlah 53, maka total keseluruhan 100 responden berdasarkan jenis kelamin. Ini menunjukkan, bahwa partisipasi dalam pengisian kuesioner lebih di dominan oleh perempuan dari penggabungan 11 (sebelas) Kecamatan di seluruh Kabupaten Buol.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Laki-Laki	47	47.0	47.0	47.0
2	Perempuan	53	53.0	53.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang telah di dapatkan dari BPS Kabupaten Buol, pada tahun 2017 jumlah masyarakat Kabupaten Buol yang telah dijumlahkan dari 11 (sebelas) Kecamatan adalah sebanyak ±155 593 yang terinput dari usia bayi sampai lansia. Dalam keusioner yang telah disebar dan di isi oleh responden atau masyarakat yang ikut serta dalam pengisian keusioner yang telah di bagikan adalah sebanyak 100 responden dari 11 (sebelas) Kecamatan. Dan dalam pengisian keusioner, responden yang mengisi mulai dari usia 19 tahun sampai dengan usia 43 tahun. Kendala yang didapatkan dalam penyebaran keusioner adalah responden yang kurang mengerti, pura-pura mengerti, tidak tahu sama sekali dan ada pula yang tahu bagaimana pengisian keusioner yang baik dan benar. Hal ini disebabkan oleh faktor usia, pengalaman dan pendidikan. Berikut ini adalah tabel responden berdasarkan usia.

No	Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	≤ 20 Tahun	10	10.0	10.0	10.0
2	21-30 Tahun	75	75.0	75.0	85.0
3	31-40 Tahun	11	11.0	11.0	96.0
4	> 40 Tahun	4	4.0	4.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Berdasarkan data yang telah didapatkan di lapangan adalah responden yang paling banyak ikut berpartisipasi dalam pengisian adalah di usia 21-30 tahun dengan jumlah sebanyak 75 orang, usia 31-40 tahun sebanyak 11 orang, dibawah usia 20 tahun sebanyak 10 orang dan 40 ke atas sebanyak 4 orang. Jika dijumlahkan $75 + 11 + 10 + 4 = 100$. Maka jumlah keseluruhan responden adalah sebanyak 100 responden.

5.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dalam penelitian ini, peneliti banyak mendapatkan kasus, mulai dari pengalaman, pekerjaan sampai dengan latar belakang pendidikan terakhir. Di Kabupaten Buol sendiri yang terdiri dari 11 (sebelas) Kecamatan, masyarakat yang ikut serta atau ikut berpartisipasi dalam pengisian keusioner mulai dari lulusan SD (Sekolah Dasar) sampai dengan S2. Berikut ini adalah tabel responden berdasarkan pendidikan terakhir yang ditempuh.

Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	SD	-	-	-	-
2	SMP	6	6.0	6.0	6.0
3	SMA	60	60.0	60.0	66.0
4	SI	32	32.0	32.0	98.0
5	S2	2	2.0	2.0	100.0
6	S3	-	-	-	-
Jumlah		100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil penelitian dalam pengisian keusioner, bahwa yang paling banyak ikut berpartisipasi dalam pengisian keusioner adalah lulusan SMA (Sekolah Menengah Atas) sebanyak ± 60 orang dan permasalahan yang dihadapi atau yang di dapatkan di lapangan adalah kurang mengertinya responden terhadap keusioner yang disajikan oleh peneliti, maka peneliti harus menjelaskan secara detail, jelas dan sejelas-jelasnya terhadap responden.

5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kabupaten Buol adalah daerah pesisir dan daratan yang dimana masyarakatnya bergantung pada penghasilan yang tidak menentu dan kebanyakan masyarakat Kabupaten Buol bekerja sebagai petani dan nelayan. Berikut ini tabel responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	IRT	8	8.0	8.0	8.0
2	Nelayan/ Petani	55	55.0	55.0	63.0
3	Buruh	7	7.0	7.0	70.0
4	Guru	8	8.0	8.0	78.0
5	PNS	5	5.0	5.0	83.0
6	Lain-Lain	17	17.0	17.0	100.0
Jumlah		100	100.0	100.0	

5.1.4 Responden Berdasarkan Agama

Di Kabupaten Buol terdiri dari beberapa agama yang dianut atau yang dipercayai oleh masyarakat Buol. Berikut ini adalah tabel Responden Berdasarkan Agama :

Responden Berdasarkan Agama

No	agama	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Islam	87	87.0	87.0	87.0
2	Kristen	7	7.0	7.0	94.0
3	Katolik	2	2.0	2.0	96.0
4	Hindu	2	2.0	2.0	98.0
5	Budha	2	2.0	2.0	100.0
Jumlah		100	100.0	100.0	

5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

5.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas atau yang sering kita sebut mutu ialah tingkatan untuk mengukur baik dan buruknya misalnya suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah dan atau pemerinta setempat dimana kita tinggal. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu alat untuk mengukur suatu kebijakan atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk dikoreksi secara seksama dengan apa yang terjadi dilapangan, sehingga pemerintah atau kita sendiri bisa

mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya.

1. Tangible (Berwujud)

Tangible atau yang berwujud adalah ketersediaan sarana dan prasarana sebagai faktor penunjang dalam proses layan-melayani khususnya di Disdukcapil Kabupaten Buol. Berikut ini data reponden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berdasarkan frekuensi :

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Y1.1	Ketersediaan ruang tunggu pelayanan	STS	4	4.0	4.0	4.0
		TS	47	47.0	47.0	51.0
		N	46	46.0	46.0	97.0
		S	3	3.0	3.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	
Y1.2	Ketersediaan computer dan loket pelayanan	STS	7	7.0	7.0	7.0
		TS	41	41.0	41.0	48.0
		N	49	49.0	49.0	97.0
		S	2	2.0	2.0	99.0
		SS	1	1.0	1.0	100.0
		Total	100	100.0	100.0	

Seperti pengakuan Ibu Maryam Mahmud S.H sebagai Kabig (Kepala Bagian)

Pencatatan Sipil.

“Ia memang betul bahwa sarana dan prasarana di Kantor kita ini kurang memadai dan mendukung, tapi kami tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik meskipun sarana dan prasarana tidak memadai”

Pendapat Ibu Maryam Mahmud S.H sebagai Kabig (Kepala Bagian)

Pencatatan Sipil dibenarkan dan di tambahkan oleh Bapak H.R Sudrajat sebagai

Sekretaris Disdukcapil.

“Untuk sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung dalam pelayanan, namun seperti yang anda lihat bahwa sarana dan prasarana di kantor kita kurang mendukung. Ketersediaan ruang rokok, WC umum,

kotak saran, tempat duduk atau ruang antrian, kantor kurang strategis, ruang menyusui, gudang, fasilitas seperti AC dan lain sebagainya”
Hal yang sama juga dituturkan oleh Kabig (Kepala Bagian)

Kependudukan, yaitu Bapak Syarifudin Tadakal.

“Kami tidak bisa pengkuri bahwa sarana dan prasarana adalah faktor penunjang dalam pelayanan ini, begitu juga keluhan dari masyarakat, karena kami dibatasi oleh anggaran yang ada, anggaran untuk kami kurang dan kas daerah pula untuk merenovasi kantor kita, kami hanya bisa menyeimbangi anggaran yang ada”

Tidak sampai di situ saja, peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat yang berada di kantor Disdukcapil, jawaban dari mereka hampir sama yaitu masalah sarana dan prasarana. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Buyung Paliba yang waktu itu sementara mengurus Kartu Keluarga (KK).

“Kami tidak bisa memaksakan kehendak mereka (pegawai), sementara keadaan daerah kita begini. Saya mengerti apa yang diinginkan oleh masyarakat Kabupaten Buol, tapi mau di apakan lagi, yang penting mereka sudah menjalankan tugas mereka dengan baik meskipun ada beberapa hal yang tidak kita inginkan dalam pelayanan ini”

Berdasarkan apa yang telah dituturkan oleh pegawai/petugas Disdukcapil, bahwa saran dan prasarana belum cukup memadai dan mendukung untuk melakukan proses pelayanan yang prima. Hal ini didasari oleh kurangnya anggaran untuk kantor Disdukcapil sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Nurhayani S.E sebagai Sub Bagian Keuangan. Sehingga pemenuhan sarana dan prasarana masih terbatas adanya.

2. Realibility (Kehandalan)

Realibility atau kehandalan adalah bagaimana aparaturnya menanggapi keluhan dari masyarakat agar segera dilaksanakan. Ketersediaan alat bantu seperti kursi roda, alat pendengar dan lain sebagainya juga adalah sebagian dari pemenuhan hak masyarakat selaku yang dilayani. Hal ini tidak luput dari

penilaian masyarakat. Berikut ini data responden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berdasarkan frekuensi :

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Y2.1	Kemampuan petugas/aparat ur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	STS	7	7.0	7.0	7.0
		TS	51	51.0	51.0	58.0
		N	37	37.0	37.0	95.0
		S	5	5.0	5.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	
Y2.1	Kecermatan petugas dalam melayani	STS	4	4.0	4.0	4.0
		TS	45	45.0	45.0	49.0
		N	49	49.0	49.0	98.0
		S	2	2.0	2.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	

Seperti apa yang dituturkan oleh Ibu Maryam Mahmud S.H sebagai Kabig

(Kepala Bagian) Pencatatan Sipil.

“Saya sebagai Kabig pencatatan sipil mengakui memang sering terjadi akan hal demikian di kantor kami, saya pernah mendapatkan laporan atau keluhan dari masyarakat mengenai apa yang dikeluhkan, mungkin seperti respon pegawai/petugas dalam menjalankan tugasnya atau bahkan pegawai/petugas kurang handal dalam menjalankan tugasnya”

Hal yang sama juga dituturkan oleh Kabig (Kepala Bagian)

Kependudukan, yaitu Bapak Syarifudin Tadakal juga berpendapat.

“Kalau untuk saya yang dibagian kependudukan, mengakui bahwa anggota kami itu tidak sama, ada yang SDM nya kurang, cukup, pas-pasan atau bahkan lebih dari cukup, saya rasa semua orang terlebih saya tidak bisa memungkiri itu semua, saya rasa kita semua sudah paham akan hal ini”

Pendapat Kabig (Kepala Bagian) Kependudukan, yaitu Bapak Syarifudin

Tadakal dibenarkan oleh Bapak H.R Sudrajat sebagai Sekertaris Disdukcapil.

“Memang benar, yang penting kami sudah berusaha semampu dan sekuat kami untuk melayani masyarakat”

Dapat di simpulkan, bahwa sering terjadi keluhan dari masyarakat akan pelayanan yang kurang memuaskan menurut masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kehandalan aparatur itu sendiri maupun menggunakan alat bantu.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness atau Ketanggapan pegawai/petugas adalah bagaimana cara petgawai/petugas menanggapi, merespon dan melayani masyarakat secepat mungkin dan tepat. Berikut ini data repsonden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berdasarkan frekuensi :

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Y3.1	Respon terhadap apa yang dibutuhkan oleh konsumen	STS	6	6.0	6.0	6.0
		TS	48	48.0	48.0	54.0
		N	42	42.0	42.0	96.0
		S	3	3.0	3.0	99.0
		SS	1	1.0	1.0	100.0
		Total	100	100.0	100.0	
Y3.2	Cepat dan akurat dalam melayani	STS	6	6.0	6.0	6.0
		TS	46	46.0	46.0	52.0
		N	44	44.0	44.0	96.0
		S	4	4.0	4.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	

Seperti apa yang disampaikan oleh Ibu Selvi Taewa S.E sebagai Kabig

Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

“Kalau yang saya dengarkan secara langsung untuk ketanggapan pegawai/pegawai dalam melakukan pelayanan itu tidak ada, tapi kalau menurut saya pribadi bahwa ketanggapan pegawai/petugas dalam menanggapi keluhan, kritikan dan melayani masyarakat mungkin ada, karena kami sendiri manusia biasa yang tak luput dari kesalahan, coba tanyakan langsung ke masyarakat atau ke bagian kependudukan dan pencatatan sipil”

Kabig (Kepala Bagian) Kependudukan, yaitu Bapak Syarifudin Tadakal memberikan komentar mengenai ketanggapan pegawai/petugas dalam melayani masyarakat.

“Selama ini kami tanggap dan selalu merespon keluhan-keluhan yang ada terkecuali keluhan itu tidak sampai ke kami atau kami tidak di kritik ataupun diberikan saran. Namun ada memang ada beberapa ngobrolan masyarakat yang pernah saya dengar, bahwa ada petugas/pegawai yang kurang tanggap dan merespon masyarakat saat mengurus seperti KTP-El, KK dan lain-lain serta penyediaan alat bantu juga tidak ada selama ini baik dari kami maupun yang disediakan oleh pemerintah daerah. Tapi seperti apa yang tadi saya sampaikan bahwa dari beberapa kami ini ada yang SDM nya mampu berfikir atau pula yang SDM nya kurang mampu bersaing atau berfikir dalam menanggapi maupun merespon masyarakat”
Peneliti mencoba menghubungi atau mengkonfirmasi tentang ketanggapan

pegawai/petugas dalam melayani kepada masyarakat yang berada di kantor Disdukcapil. Dalam hal ini Bapak Firdaus Timumun, Bapak Ramli Syarif Hadi dan Bapak Sumarno mengatakan hal yang sama, bahwa :

“Sebernarnya kalau menurut saya secara pribadi mengenai apa yang ditanyakan, saya sendiri menilai bahwa masih ada penyimpangan yang terjadi disini, entah itu yang seperti kita kenal dengan istilah lewat jendela, membeda-bedakan antara Si A dan Si B. Mereka tanggap tapi kebanyakan mereka lebih tanggap kepada mereka yang mempunyai pangkat ataupun jabatan, ini bukan rahasia umum lagi. Kalau untuk penyediaan alat bantu seperti kursi roda dan lain-lain, itu tidak ada sama sekali”
Berdasarkan pernyataan diatas dapat kita simpulkan, bahwa di Disdukcapil

masih ada ketersimpangan, diskriminasi atau membeda-bedakan serta tidak adanya ketersediaan alat bantu seperti kursi roda, alat pendengar ataupun lain sebagainya serta yang mempunyai kepentingan seperti yang mempunyai pangkat dan jabatan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan ialah berupa jaminan terhadap masyarakat mengenai ketepatan waktu penyelesaian dan kepastian dalam pelayanan publik di

Disdukcapil. Berikut ini data reponden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berdasarkan frekuensi :

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Y4.1	Petugas memberikan jaminan waktu dan biaya dalam pelayanan	STS	4	4.0	4.0	4.0
		TS	53	53.0	53.0	57.0
		N	40	40.0	40.0	97.0
		S	3	3.0	3.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	
Y4.2	Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan	STS	3	3.0	3.0	3.0
		TS	45	45.0	45.0	48.0
		N	51	51.0	51.0	99.0
		S	1	1.0	1.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	

Dalam hal ini Bapak Syhnan Yudiansah S.Sos sebagai Kabig

Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan Ibu Maryam Mahmud S.H sebagai

Kabig (Kepala Bagian) Pencatatan Sipil mengatakan hal sama bahwa :

“Kami tidak bisa memberikan jaminan apapun itu yang bersangkutan dengan kerja kami, karena ini masalah jaringan dan lampu, kita ketahui bersama bahwa jaringan dan lampu di daerah kita sering mati, walaupun jaringan dan lampu stabil atau bagus, kami bisa memberikan jaminan paling lambat 3 hari selesai mulai dari hari pemasukan berkas dengan catatan semua persyaratan semua sudah lengkap”

Pernyataan diatas di dukung dan dibenarkan oleh Bapak H.R Sudrajat

sebagai Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Buol.

“Yah.. memang demikian situasi, keadaan dan kejadian di kantor kita ini, kami juga tidak bisa apa-apa selain bisa menunggu lampu dan jaringan kondusif lagi”

Dalam hal ini, masyarakat juga berpendapat demikian seperti apa yang

dikatakan oleh aparat Disdukcapil. Dan masyarakat juga sudah memaklumi

akan masalah yang mereka hadapi.

5. Empaty (Empati)

Empaty atau rasa empati ialah perasaan yang respect atau hormat terhadap masyarakat atau konsumen mengenai pelayanan, sikap sopan santun, ramah, menghargai, tidak membeda-bedakan dan lain sebagainya. Berikut ini data reponden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berdasarkan frekuensi :

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Y5.1	Mendahulukan kepentingan orang banyak (masyarakat) daripada kepentingan pribadi	STS	3	3.0	3.0	3.0
		TS	52	52.0	52.0	55.0
		N	42	42.0	42.0	97.0
		S	2	2.0	2.0	99.0
		SS	1	1.0	1.0	100.0
		Total	100	100.0	100.0	
Y5.2	Ramah dan tidak membeda-bedakan	STS	3	3.0	3.0	3.0
		TS	52	52.0	52.0	55.0
		N	41	41.0	41.0	96.0
		S	4	4.0	4.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	

Dalam hal ini Bapak Chendra S. Sos sebagai Kepala Seksi Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan dan dibenarkan oleh Bapak H.R Sudrajat sebagai Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Buol, bahwa :

“Rasa empati terhadap masyarakat itu sudah pasti ada, apalagi masyarakat yang sudah tua atau lansia atau mungkin masyarakat yang sudah membutuhkan misalnya membutuhkan KK dan lain-lain, nah mereka-mereka ini yang kami dahulukan tanpa mengurangi rasa hormat kepada mereka yang sudah mengantri sejak lama, dan yang mengantri ini juga sudah paham dan mengerti”

Pendapat di atas juga dibenarkan oleh Ibu Selvi Taewa S.E sebagai Kabig

Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Ibu Maryam Mahmud

S.H sebagai Kabig (Kepala Bagian) Pencatatan Sipil.

“Kami tidak bisa pungkiri bahwa itu adalah kejadian yang memang benar-benar ada. Dan Alhamdulillah masyarakat sudah mengerti dengan hal demikian”

Dapat disimpulkan, bahwa tangible (berwujud), realibility (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) tidak terpenuhi karena ada beberapa kelemahan dan faktor yang tidak mendukung seperti apa yang dikeluhkan oleh masyarakat maupun dari pemerintah Disdukcapil itu sendiri. Masalah yang harus segera dipecahkan adalah masalah sarana dan prasarana yang belum cukup memadai dan mendukung untuk sebuah lembaga organisasi yang bergerak dibidang pelayanan. Hal ini didasari oleh kurangnya anggaran untuk kantor Disdukcapil dan kurang sigapnya pegawai/petugas dalam menangani setiap masalah yang ada serta masih adanya diskriminasi atau membeda-bedakan. Terukurnya sebuah kualitas pelayanan publik adalah melalui pelayanan prima dan memuaskan masyarakat luas serta kebutuhan masyarakatnya sebagai yang dilayani. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari berbagai dasar bukan hanya satu atau dua indikator, yang pastinya disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan komplek atau keluhan masyarakat, terutama faktor sarana dan prasarana serta IQ dan SDM yang mampu bersaing dan mendukung serta mampu memberikan kontribusi penuh dalam pelayanan, sehingga terciptalah sebuah pelayanan yang prima. Berikut ini adalah tabel yang membuktikan hubungan antara variabel X terhadap Y yang saling berpengaruh.

5.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

1. Faktor Kesadaran

Faktor Kesadaran adalah kesadaran pegawai/petugas dalam menjalankan tugasnya dalam melayani dengan sebaik mungkin tanpa membeda-bedakan dan

mempunyai jiwa kepelayanan dalam dirinya. Berikut ini data reponden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berdasarkan frekuensi :

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
X1.1	Mempunyai jiwa kepelayanan yang ramah dan sopan dalam melayani	STS	9	9.0	9.0	9.0
		TS	40	40.0	40.0	49.0
		N	49	49.0	49.0	98.0
		S	2	2.0	2.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	
X1.2	Mampu meyakinkan, menenangkan dan memangani pelayanan dengan setulus jiwa	STS	9	9.0	9.0	9.0
		TS	53	53.0	53.0	62.0
		N	35	35.0	35.0	97.0
		S	3	3.0	3.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	

Hal ini disampaikan oleh Ibu Maryam Mahmud S.H sebagai Kabig

(Kepala Bagian) Pencatatan Sipil.

“Alhamdulillah selama ini pegawai/petugas kami sadar akan perannya masing-masing dan tahu apa yang harus mereka perbuat dalam melayani masyarakat”

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak H.R Sudrajat sebagai Sekertaris

Disdukcapil Kabupaten Buol, bahwa :

“Sejauh ini mereka (pegawai/petugas) masih berada di koridornya masing-masing, dan sadar apa yang harus mereka perbuat”

Dari beberapa pernyataan di atas dapat kita simpulkan

bahwapegawai/petugas bekerja masih dalam koridornya dan mampu menjalankan tugasnya dengan baik tanpa ada yang masyarakat yang di rugikan. Dalam hal ini juga masyarakat membenarkan, namun memang terkadang ada beberapa pegawai/petugas cuek atau acuh tak acuh dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Sehingga masyarakat memberikan penilaian langsung terhadap aparat/petugas.

2. Faktor Aturan

Faktor Aturan adalah aturan yang berlaku di lembaga itu sendiri dan aturan yang diatur dalam Pemerintah Daerah. Berikut ini data responden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berdasarkan frekuensi :

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
X2.1	Petugas dituntut menaati aturan yang telah disepakati	STS	10	10.0	10.0	10.0
		TS	35	35.0	35.0	45.0
		N	49	49.0	49.0	94.0
		S	5	5.0	5.0	99.0
		SS	1	1.0	1.0	100.0
		Total	100	100.0	100.0	
X2.2	Petugas mampu melayani masyarakat dengan sepenuh hati sesuai dengan aturan yang ada	STS	7	7.0	7.0	7.0
		TS	46	46.0	46.0	53.0
		N	43	43.0	43.0	96.0
		S	4	4.0	4.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	

Hal ini disampaikan oleh Ibu Maryam Mahmud S.H sebagai Kabig (Kepala Bagian) Pencatatan Sipil, Bapak H.R Sudrajat sebagai Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Buol dan Ibu Zulaiha sebagai Sub Bagian Kepegawaian dan Umum, mereka berpendapat bahwa :

”Faktor aturan seperti apa, toh kami selama ini bekerja sesuai dengan aturan yang ada atau sesuai dengan SOP yang berlaku. Memang betul dan benar bahwa peraturan daerah tentang Pelayanan Publik tidak ada, tapi Alhamdulillah kami ada aturan atau SOP sendiri”

Bapak Noho Lamasai sebagai masyarakat biasa mengomentari tentang aturan di Disdukcapil dan Perda tentang Pelayanan Publik. Beliau mengatakan, bahwa :

“Seharusnya dari Pemerintah sendiri membuat peraturan tentang pelayanan publik dan untuk Disdukcapil sendiri, bahwa aturan atau SOP

yang ada setidaknya di tulis atau dipajang di mading, agar masyarakat tau akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen atau yang dilayani”

Dapat disimpulkan, bahwa aturan dari Pemerintah Daerah tentang

Pelayanan Publik di Kabupaten Buol sendiri belum ada dan keterbukaan akan aturan di Disdukcapil seharusnya diberitahu kepada masyarakat atau setidaknya di pajang di mading atau papan pengumuman, agar masyarakat tahu akan hak dan kewajibannya.

3. Faktor Struktur Organisasi

Faktor Struktur Organisasi adalah susunan struktur organisasi yang terdiri mulai dari ketua sampai dengan kepala seksi, sebab ini adalah faktor pendukung dalam menjalankan sebuah organisasi. Berikut ini data reponden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berdasarkan frekuensi :

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
X3.1	Struktur organisasi jelas dan bisa dipertanggung jawabkan	STS	4	4.0	4.0	4.0
		TS	41	41.0	41.0	45.0
		N	52	52.0	52.0	97.0
		S	3	3.0	3.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	
X3.2	Pelaksana menyediakan SPM (standar pelayanan minimal)	STS	7	7.0	7.0	7.0
		TS	40	40.0	40.0	47.0
		N	49	49.0	49.0	96.0
		S	4	4.0	4.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	

Hal ini disampaikan oleh Ibu Maryam Mahmud S.H sebagai Kabig

(Kepala Bagian) Pencatatan Sipil dan dibenarkan oleh Bapak H.R Sudrajat

sebagai Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Buol serta ditegaskan oleh Ibu Selvi

Taewa S.E sebagai Kabig Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

“Kami sudah menjalankan tugas kami sesuai dengan bidang kami sebagaimana yang tertuang dalam struktur organisasi dan SPM (standar minimal pelayanan) ada dan selama ini pelayanan berjalan dengan baik meskipun ada beberapa kesulitan yang kami hadapi”

Namun pendapat masyarakat akan hal ini berbeda dengan apa yang dikatakan oleh aparat. Seperti apa yang disampaikan oleh Bapak Susanto Poneto, bahwa :

“Sepertinya struktur organisasi hanya menjadi simbol semata, sebab menurut saya secara pribadi tidak ada yang tidak mungkin dalam pelayanan ini bahwa ada pegawai/petugas yang bekerja bukan dibidangnya sesuai dengan yang tertuang dalam struktur organisasi, apalagi kalau ada pejabat yang mempunyai kepentingan. Semisal, ada pegawai/petugas yang bekerja dibidang Sub bagian keuangan, apabila keluarganya datang mengurus misalnya KTP-El, maka si keluarga itu tidak perlu lagi mengantri cukup lama di tempat dan ini saya pernah alami, lihat dan dengar sendiri. Nah apakah itu yang disebut mereka bekerja dibidangnya masing-masing ?. Siapa yang bisa menjamin itu semua ?. kan jawabannya TIDAK! Dan kalau untuk SPM memang benar pelayanan berjalan dengan baik, tetapi SPM yang dimaksud seharusnya diberitahukan kepada kami (masyarakat) bagaimana sebenarnya SPM yang sebenarnya.

Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa masih adanya kepentingan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Buol. Hal ini di benarkan oleh beberapa masyarakat yang sempat di wawancarai oleh peneliti, seperti apa yang disampaikan oleh Bapak Susanto Poneto.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan dan keterampilan ialah suatu keadaan yang dimana pegawai/petugas dituntutnya dapat bersaing atau SDM nya mampu meningkatkan pelayanan lewat kemahiran dan keterampilannya sehingga pelayanan berjalan dengan baik. Berikut ini data responden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berdasarkan frekuensi :

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
X4.1	Petugas harus bisa bertanggungjawab atas pekerjaannya dengan kemampuan yang dimiliki sehingga pelayanan berjalan dengan baik	STS	4	4.0	4.0	4.0
		TS	50	50.0	50.0	54.0
		N	43	43.0	43.0	97.0
		S	4	4.0	4.0	4.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	
X4.2	Petugas dituntut dan mampu memperbaiki pelayanan sehingga masyarakat bisa terlayani dengan baik	STS	4	4.0	4.0	4.0
		TS	45	45.0	45.0	49.0
		N	48	48.0	48.0	97.0
		S	3	3.0	3.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	

Bapak H.R Sudrajat sebagai Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Buol

berpendapat, bahwa :

“Saya sudah katakan tadi, bahwa setiap pegawai/petugas itu IQ nya tidak semuanya sama, ada yang pas-pasan, cukup dan di atas rata-rata. Nah, ini menjadi tugas kami agar pegawai/petugas mampu memecahkan semua masalah yang ada lewat kemampuan, kemahirannya dan keterampilannya”
Hal itu juga di perjelas oleh Ibu Maryam Mahmud S.H sebagai Kabig

(Kepala Bagian) Pencatatan Sipil dan dipertegas oleh Ibu Selvi Taewa S.E sebagai

Kabig Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

“Ada memang beberapa pegawai/petugas yang kurang mengerti tapi lama kelamaan dia juga akan mengerti akan tugasnya. Disitulah tugas kami sebagai atasan agar bisa menjelaskan apa-apa yang harus di kerjakan mulai dari A sampai dengan Z”

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa kemampuan dan keterampilan tidak

semuanya dimiliki atau dikuasai oleh pegawai/petugas, ada yang paham/mengerti

dan ada pula yang harus dijelaskan mulai dari dasar sampai menjadi tahu. Semua

ini di dasari oleh IQ atau SDM yang seharusnya mampu bersaing kapan dan dimana saja yang bertujuan untuk melaksanakan pelayanan yang lebih baik lagi.

5. Faktor Sarana Pelayanan

Faktor sarana pelayanan merupakan ketersediaan semua jenis perlengkapan, peralatan dan fasilitas yang menunjang jalannya pelayanan publik. Berikut ini data reponden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berdasarkan frekuensi :

No	Kuesioner	Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
X5.1	Menyediakan alat bantu untuk mempercepat pelayanan	STS	6	6.0	6.0	6.0
		TS	48	48.0	48.0	54.0
		N	41	41.0	41.0	95.0
		S	5	5.0	5.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	
X5.2	Menyediakan computer untuk mempermudah akses masyarakat mengenai informasi yang dibutuhkan	STS	9	9.0	9.0	9.0
		TS	49	49.0	49.0	58.0
		N	38	38.0	38.0	96.0
		S	4	4.0	4.0	100.0
		SS	-	-	-	-
		Total	100	100.0	100.0	

Ibu Maryam Mahmud S.H sebagai Kabig (Kepala Bagian) Pencatatan Sipil, Bapak Syahrhan Yudiansah S.Sos sebagai Kabig Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan Bapak H.R Sudrajat sebagai Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Buol.

“Saya sudah sampaikan dari awal, bahwa untuk sarana dan prasarana di kantor kita ini tidak memadai atau kurang mendukung, saya rasa semua pegawai/petugas dan masyarakat pun berkata demikian dan itu tidak bisa saya pungkiri dan kita semua”

Sama seperti apa yang terjadi dari penjas awal, bahwa sarana dan prasarana adalah faktor terbesar yang menghambat jalannya pelayanan publik yang baik. Sehingga masyarakat kurang terpuaskan dan tidak cukup nyaman dengan sarana yang ada, misalnya ruangan ber-AC, ruang menyusui, gudang, WC umum, tempat duduk, kotak saran, ruangan merokok dan lain sebagainya.

Hal ini dibuktikan dengan penilaian masyarakat melalui kuesioner, dimana aparaturnya menyediakan alat bantu untuk mempercepat pelayanan sebanyak 48% dari 100 responden dan menyediakan computer untuk mempermudah akses masyarakat mengenai informasi yang dibutuhkan sebanyak 49% dari 100 responden masing-masing memilih tidak setuju.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dapat ditinjau dari faktor kesadaran, faktor aturan, faktor struktur organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana pelayanan. Faktor kesadaran pegawai/petugas dalam hal layan-melayani masih kurang efektif atau sebagian acuh tak acuh dalam hal merespon dan melayani masyarakat. Faktor aturan sendiri di Disdukcapil masih mengacuh ke aturan yang lama, ini disebabkan karena tidak adanya Perda yang mengatur tentang pelayanan publik di Kabupaten Buol serta faktor kemampuan dan keterampilan pegawai/petugas yang kurang mendukung yang didasari oleh faktor IQ atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak mampu bersaing serta faktor pelayanan yang kurang memadai dan mendukung menjadi sebab akibat pelayanan yang kurang maksimal. Adapun korelasi antara X dan Y adalah sebagai berikut :

Tabel Uji Korelasi

		Faktor Kesadaran Pegawai	Faktor Aturan	Faktor Struktur Organisasi	Faktor Kemampuan Keterampilan	Faktor Sarana Pelayanan	Kualitas Pelayanan Publik
Faktor Kesadaran Pegawai	Pearson Correlation	1	.625**	.500**	.483**	.715**	.657**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Faktor Aturan	Pearson Correlation	.625**	1	.581**	.571**	.692**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Faktor Struktur Organisasi	Pearson Correlation	.500**	.581**	1	.472**	.585**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Faktor Kemampuan dan Keterampilan	Pearson Correlation	.483**	.571**	.472**	1	.471**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Faktor Sarana Pelayanan	Pearson Correlation	.715**	.692**	.585**	.471**	1	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan Publik	Pearson Correlation	.657**	.689**	.656**	.577**	.696**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Berdasarkan tabel diatas, dikatakan mempunyai korelasi jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05%. Adapun hubungan antara faktor kesadaran,

faktor aturan, faktor struktur organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana pelayanan dengan kualitas pelayanan publik sangatlah saling berpengaruh satu sama lainnya begitu juga sebaliknya. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan stakeholders beserta masyarakat. Ada beberapa hal yang mendasar dalam penilaian ini adalah sarana dan prasarana yang tersedia di kantor Disdukcapil Kabupaten Buol. Sebab sarana dan prasarana adalah faktor penunjang dalam semua aktivitas konsumen atau masyarakat dalam pemenuhan hak untuk seorang konsumen maupun masyarakat, sehingga apabila sarana dan prasarana tersedia dan cukup memadai. Maka faktor penunjang ini bisa dikatakan berhasil dan pelayanan publik pun berjalan dengan baik, nyaman dan aman. Pemenuhan hak bagi masyarakat bukanlah hanya tugas Disdukcapil Kabupaten Buol, melainkan Pemerintah Daerah (Pemda) yang seharusnya menyediakan dana untuk merenovasi kantor Disdukcapil.

Dilanjutkan dengan uji regresi adalah sebagai berikut :

No	Indikator	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	6.255	1.469		4.258	.000
1	Faktor kesadaran	.705	.346	.185	2.041	.044
2	Faktor aturan	.637	.317	.190	2.012	.047
3	Faktor struktur organisasi	.966	.299	.256	3.226	.002
4	Faktor kemampuan dan keterampilan	.662	.313	.161	2.113	.037
5	Faktor sarana pelayanan	.766	.369	.207	2.074	.041

Berdasarkan tabel diatas, bahwa uji regresi linear faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dari X1, X2, X3, X4, X5 saling berhubungan dan saling berpengaruh satu sama lainnya. Jika nilai signifikannya lebih kecil 0,05, berarti X terhadap Y sangat berpengaruh. Ini dibuktikan dalam kolom ketiga, yaitu faktor struktur organisasi dengan nilai T sebanyak 3.226 dan nilai signifikannya 002 lebih kecil daripada 0,05. Berarti $Y = 6.255 + -705X_1 + -637X_2 + -966X_3 + -662X_4 + -766X_5 + e$. Interpretasi dari regresi diatas adalah sebagai berikut :

- a) Konstanta (a), jika semua variabel independent memiliki nilai 0 (nol) maka nilai variabel dependent atau BETA sebesar -6.255.
- b) X_1 terhadap Y (beta), nilai koefisien faktor kesadaran untuk variabel X_1 sebesar 705. Berarti bahwa setiap kenaikan koefisien faktor kesadaran, maka variabel Y (beta) akan naik sebesar 705 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- c) X_2 terhadap Y (beta) nilai faktor aturan untuk variabel X_2 sebesar 637. Berarti bahwa setiap kenaikan koefisien faktor kesadaran, maka variabel Y (beta) akan naik sebesar 637 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- d) X_3 terhadap Y (beta) nilai faktor aturan untuk variabel X_3 sebesar 966. Berarti bahwa setiap kenaikan koefisien faktor kesadaran, maka variabel Y (beta) akan naik sebesar 966 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

- e) X_4 terhadap Y (beta) nilai faktor aturan untuk variabel X_4 sebesar 662. Berarti bahwa setiap kenaikan koefisien faktor kesadaran, maka variabel Y (beta) akan naik sebesar 662 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- f) X_5 terhadap Y (beta) nilai faktor aturan untuk variabel X_5 sebesar 766. Berarti bahwa setiap kenaikan koefisien faktor kesadaran, maka variabel Y (beta) akan naik sebesar 766 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Sementara untuk uji F adalah antara lain sebagai berikut :

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1361.573	5	272.315	36.042	.000 ^b
	Residual	710.217	94	7.556		
	Total	2071.790	99			

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik
- b. Predictors: (Constant), Faktor Sarana Pelayanan, Faktor Kemampuan dan Keterampilan, Faktor Struktur Organisasi, Faktor Kesadaran Pegawai dan Faktor Aturan

Pengujian secara simultan X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 terhadap Y (beta).

Dari tabel diperoleh nilai F sebesar 272.315 dengan nilai probabilitas (signifikan) = 0,000 nilai F hitung (272.315) > F tabel (2.61) dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05 atau nilai 0,000 < 0,05, maka H_0 ₁ diterima. Berarti secara bersamaan atau simultan faktor sarana pelayanan, faktor kemampuan dan keterampilan, factor struktur organisasi, faktor kesadaran pegawai dan faktor aturan berpengaruh signifikan terhadap Y (beta).