



Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Penjaringansari Terhadap Kepuasan Masyarakat

Heni Niswatin¹), Wiwin Priana Primandhana²)

^{1,2} Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

| | |
|-----------------------------|---|
| Received: 06 September 2024 | Abstrak <i>Population administration is a right that all Indonesian citizens must have, this right does not look at age and gender. Therefore, it is important and mandatory for all Indonesian citizens to take care of population administration files from an early age, starting from birth, because these files are of course very valuable and will definitely be used in daily activities. In order to achieve population administration targets, the Surabaya City Government launched an innovation called Klampid New Generation to facilitate population administration. This innovation provides convenience for the community and service officers in the Penjaringansari District area. This article analyzes the effectiveness of population administration services through the Klampid New Generation in Penjaringansari Subdistrict in order to realize the goals of the Surabaya city government, namely ease of approach and effectiveness of population administration management. The results of the discussion showed that after the emergence of innovation accompanied by socialization, citizens' awareness increased and they were very enthusiastic about experiencing this new innovation.</i> |
| Revised: 15 September 2024 | |
| Accepted: 22 September 2024 | |
| Kata Kunci: | <i>population administration, klampid new generation, Penjaringansari sub-district</i> |

(*) Corresponding Author: heniniswatin30@gmail.com, wiwinpp.ep@upnjatim.ac.id

How to Cite: Niswatin, H., & Primandhana, W. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Penjaringansari Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 481-485. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13906467>

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pemerintah yakni memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang berada di wilayahnya. Administrasi kependudukan ini menjadi hak yang wajib dimiliki oleh setiap warga atau masyarakat.

Sebagai pelayan publik petugas mestinya memberikan pelayanan yang prima serta senantiasa menerapkan 3s (senyum, salam, sapa) sehingga masyarakat akan merasakan sebuah kenyamanan serta menaruh kepercayaan yang tinggi kepada petugas pelayanan. Hal ini menjadi suatu aspek penting dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik ini berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan prima maka masyarakat akan puas dan senang dan apabila yang diberikan buruk maka hal tersebut berdampak pada pandangan masyarakat kepada instansi terkait.

Pemerintah daerah yaitu kelurahan merupakan unit terkecil dari pemerintahan yang dekat dengan masyarakat [1]. Dengan kemudahan pelayanan yang dapat dilaksanakan di kelurahan bahkan sebenarnya dapat dilakukan di balai

RW sesuai alamat kartu keluarga, pemerintah kota Surabaya berharap agar seluruh masyarakat dapat sadar administrasi kependudukan sedari dini.

Kelurahan Penjaringan Sari merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kota Surabaya yang dapat kalian datangi ketika ingin mengurus berkas administrasi kependudukan. Perlu kita ketahui juga seluruh kelurahan di Kota Surabaya hanya menerima pemohon yang alamat kartu keluarganya sesuai dengan kelurahannya.

Disamping kemudahan yang telah diberikan ternyata masih banyak masyarakat yang mengeluh terkait pelayanan seperti blanko KTP yang sering kosong, padahal kita juga tidak bisa memastikan kapan blanko tersebut ada karena hanya pihak DUKCAPIL saja yang tahu. Kemudian banyak juga masyarakat yang berpendapat mengapa cetak KTP 17 tahun tidak dilakukan di kelurahan setempat saja agar mudah dijangkau, banyak juga yang mengurus seperti cetak ulang kartu keluarga, perubahan element yang meminta berkas tersebut jadi secara instant. Hal tersebut yang menjadikan persepsi negatif dari masyarakat terkait pelayanan timbul.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka diperoleh rumusan masalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan kelurahan Penjaringan Sari terhadap kepuasan masyarakat.

Tujuan Penelitian.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Kelurahan Penjaringan Sari terhadap kepuasan masyarakat.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat kepada beberapa pihak:

1. Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pemahaman serta sebagai syarat konversi mata kuliah program MBKM

2. Bagi Kecamatan Penjaringan Sari

Menjadi bahan masukan serta evaluasi uagar pelayanan yang diberikan lebih baik dan prima kedepannya.

3. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan referensi serta sebagai bahan informasi terkait kualitas pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif serta verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan Kelurahan penjaringan Sari. Metode verifikatif digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel layanan Kelurahan Penjaringan Sari (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di RW 10 Kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut Kota Surabaya.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini mencakup warga RW 10 kelurahan Penjaringan Sari dengan jumlah 726 jiwa. Sedangkan sampel yang penulis ambil dengan kriteria penduduk yang pernah mengurus berkas administrasi kependudukan di Kelurahan

Penjaringansari, dengan teknik *non probability* serta *purposive sampling* dengan jumlah sampel 88 orang. Penelitian ini penulis hitung menggunakan metode slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{711}{1 + 711(0,10)^2}$$

$$= \frac{711}{8,11}$$

$$= 87,67$$

Jenis dan Sumber Data



Gambar 1. Proses Pengambilan Data

Data yang penulis gunakan dalam penulisan ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer penulis peroleh dari hasil kuisioner, observasi serta wawancara yang penulis lakukan selama melakukan program KALIMASADA di 8 RT kelurahan Penjaringansari.

Sedangkan data sekunder penulis peroleh dari arsip kelurahan,

Teknik Analisis Data

Teknik yang penulis gunakan meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji hipotesis, uji t parsial serta uji f simultan. Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu nilai dengan nilai 0,30 agar nilainya dinyatakan valid. Uji reabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi dengan alat ukur *cronbach alpa* dengan nilai <0,6. Kemudian data yang penulis peroleh diolah menggunakan analisis linier sederhana dengan menggunakan SPSS versi 21. Data diolah kemudian ditarik kesimpulan adan hasil akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menggunakan metode analisis regresi linier sederhana yang didasarkan pada hubungan fungsional kausal antar variabel terikat dan bebas. Pada penelitian ini penulis menggunakan variabel bebas X berupa kualitas pelayana berpacu pada indikator *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat.

Perhitungan regresi linier sederhana ini menggunakan software SPSS 27

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|----------------|---------|-------------|---------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. | |
| 1 | Regression | 217,759 | 1 | 217,759 | 56,802 | ,000 ^b |

| | | | | | | |
|------------------------------------|----------|---------|----|-------|--|--|
| | Residual | 329,695 | 86 | 3,834 | | |
| | Total | 547,455 | 87 | | | |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), LAYANAN | | | | | | |

Tabel 3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Sumber: Data Primer Diolah

Dilihat pada tabel 3.1 diperoleh nilai F hitung = 56,802 dengan taraf signifikan hitung 0,000. Maka sig hitung $0,000 < 0,05$. Maka ditarik kesimpulan variabel bebas berupa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap variabel terikat yakni kepuasan masyarakat.

Dengan demikian H_0 yang menyatakan “tidak dapat pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi kependudukan kelurahan Penjaringan Sari terhadap kepuasan masyarakat” ditolak. Dan H_1 yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi kependudukan kelurahan Penjaringan Sari terhadap kepuasan masyarakat” diterima.

Koefisien Determina

Koefisien determinasi merupakan ukuran statistik terkait perubahan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi. Hal ini ditunjukkan apabila koefisien determinasi (R^2) sama dengan nol maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Apabila R^2 semakin mendekati angka 1 maka dapat dikatakan variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

| Model Summary | | | | |
|------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,631 ^a | ,398 | ,391 | 1,958 |
| a. Predictors: (Constant), LAYANAN | | | | |

Tabel 3.2 Hasil Pengujian Koefisien Determina

Sumber: Data Primer Diolah

Diperoleh dari tabel 3.2 hasil perhitungan regresi diperoleh R^2 0,398. Hal ini berarti kualitas pelayanan administrasi kependudukan memberikan kontribusi 39,8% terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya yakni 60,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa indikator seperti bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara layanan administrasi kependudukan dengan kepuasan masyarakat di Kelurahan penjaringan Sari. Hal ini dibuktikan dengan perhitungan analisis regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi dengan hasil F hitung = 56, 802 dengan taraf signifikan hitung 0,000 dengan nilai Sig hitung $0,000 < 0,05$ (Sig tabel). Sehingga semakin prima kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang akan didapatkan di Kelurahan Penjaringan Sari.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Penjaringan Sari terhadap kepuasan masyarakat sebesar 39,8%,

sedangkan sisanya yakni 60,2% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.

SARAN

Diharapkan Kelurahan Penjaringansari senantiasa mempertahankan serta menjaga agar pelayanan administrasi kependudukan nyaman, aman, terpercaya agar masyarakat senang dan gemar ketika mengurus berkas administrasi. Apabila pelayanan yang diberikan baik maka akan menaikkan citra Kelurahan maupun instansi terkait. Diharapkan juga masyarakat menjadi sadar administrasi sehingga target sadar adminduk dapat tercapai.

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut di Kelurahan penjaringansari agar mengetahui variabel lain apa saja yang mempengaruhi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Y. S. H. M. P. S. Poltak Pardamean Simarmata, "KUALITAS PELAYANAN KANTOR KECAMATAN TERHADAP KEPUASAN," *Jurnal EK&B*, vol. volume 3, p. 242, 2020.