



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Publik (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis)

Ading Rahman Sukmara¹ Lelly Octaviany² Irma Bastaman³

^{1,2,3} Universitas Galuh, Indonesia

Korespondensi Penulis : ading_rahman34@unigal.ac.id

Abstract *This research is motivated by the results of initial observations that the quality of public services in birth certificate services at the Population and Civil Registration Office of Ciamis Regency still needs to be improved, considering the number of people who still do not have birth certificates is still large. Supporting infrastructure for services that are less noticed. This is evidenced by the lack of respect from the government in this case is the Population and Civil Registration Office of Ciamis Regency, in relation to the facilities and infrastructure of service providers. Not infrequently when people need birth certificates, there are no forms provided by the government to print birth certificates. The low public satisfaction with government services can also be seen from the quality of population services, there are still many complaints from the public regarding the quality of services of these agencies such as making certificates is still difficult and takes a long time compared to the normal time for completion, which can be more than a day. Therefore, many people will complain of irritation with the public services they receive. The influence of the quality of public services on Public Satisfaction. needs to be followed up. The method used in this study is a quantitative descriptive research method. The results of the study show that service quality has an effect on public satisfaction, with a level of influence in the sufficient category. This shows that service quality has a positive effect on public satisfaction. With quality service, it will open up opportunities to obtain maximum public satisfaction. Facilities and infrastructure have an effect on public satisfaction, with a level of influence in the sufficient category. This shows that facilities and infrastructure have a positive effect on public satisfaction. With the existence of facilities and infrastructure that support the implementation of services, it will open up opportunities to obtain maximum public satisfaction. The quality of service and facilities and infrastructure have an effect on public satisfaction, with a level of influence in the sufficient category. This shows that the quality of service and facilities and infrastructure have a positive effect on public satisfaction. With the existence of quality service and facilities and infrastructure that support the implementation of services, it will open up opportunities to obtain maximum public satisfaction*

Keywords: *Service Quality, Facilities, Infrastructure, Public Satisfaction*

Abstrak Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil observasi awal diketahui Kualitas pelayanan publik pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis masih perlu ditingkatkan, mengingat jumlah masyarakat yang masih belum memiliki akta kelahiran masih banyak. Sarana prasarana penunjang pelayanan yang kurang diperhatikan. Hal ini terbukti dengan kurangnya respek pemerintah dalam hal ini adalah Disduk Capil Kabupaten Ciamis, sehubungan dengan sarana dan prasarana pemberi pelayanan. Tidak jarang saat masyarakat membutuhkan akta kelahiran tidak ada belangko yang disediakan pemerintah untuk mencetak akta kelahiran. Rendahnya kepuasan public terhadap pelayanan pemerintah juga dapat di lihat dari kualitas pelayanan kependudukan, masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas layanan instansi tersebut seperti pembuatan Akta masih sulit dan memerlukan waktu lama di bandingkan dengan waktu normal penyelesaiannya bias lebih dari sehari. Oleh karena itu akan banyak masyarakat yang mengeluh jengkel atas layanan publik yang mereka peroleh. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Kepuasan Publik. perlu di tindak lanjuti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan tingkat keberpengaruhan dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, akan membuka peluang diperolehnya kepuasan publik yang maksimal. Sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan tingkat keberpengaruhan dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. Dengan adanya sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan, akan membuka peluang diperolehnya kepuasan publik yang maksimal. Kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan tingkat keberpengaruhan dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas dan sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan, akan membuka peluang diperolehnya kepuasan publik yang maksimal

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Kepuasan Publik

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya tuntutan agar pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan dapat lebih maksimal, maka pelayanan prima yang mempunyai sistem pelayanan berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa tersebut juga harus dapat ditingkatkan, sehingga penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan, kepuasan penerima dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Negara dan pemerintah dibutuhkan untuk mengatur masyarakat guna melayani kepentingan rakyat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami perubahan seiring meningkatnya tuntutan rakyat. Pelayanan publik di bidang pembuatan akta kelahiran merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan Akta Catatan Sipil maupun pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk. Salah satu program yang mulai diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik saat ini oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis berusaha meningkatkan kinerja pegawainya agar tujuan organisasi dapat di capai dengan efektif dan efisien. Hal ini berdasarkan hasil penelitian kinerja terhadap para pegawainya yang dilakukan secara rutin, masih adanya tumpang tindih dalam tanggung jawab kerja dan lebih mementingkan kepentingan diri sendiri, misalnya, jika ada suatu kepentingan pribadi yang tidak begitu penting, maka pegawai lebih memilih untuk pergi menyelesaikan kepentingannya di bandingkan dengan pekerjaannya serta menyerahkan ke pegawai lain untuk mengambil alih sementara pekerjaannya meskipun bukan tanggung jawab pegawai tersebut, kemudian masih adanya pegawai yang mangkir di saat jam bekerja atau pulang kerja sebelum waktunya. Misalnya, ada sebagian pegawai yang keluar tanpa keterangan di waktu jam kerja dan lebih pulang lebih awal sebelum waktunya pulang.

Rendahnya Kepuasan Publik terhadap pelayanan pemerintah juga dapat di lihat dari kualitas pelayanan kependudukan, masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas layanan instansi tersebut seperti pembuatan Akta masih sulit dan memerlukan waktu lama di bandingkan dengan waktu normal penyelesaiannya bisa lebih dari sehari. Oleh karena itu akan banyak masyarakat yang mengeluh jengkel atas layanan publik yang mereka peroleh.

Penurunan pelayanan dilihat dari data Kepemilikan Akta Kelahiran yang belum di cetak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis selama tiga tahun terakhir di bawah ini:

Tabel 1
Kepemilikan Akta Kelahiran 2014 -2017

Uraian	2014	2015	2016	2017
Sudah memiliki	425,049	589,641	570,067	615,409
Belum memiliki	953,716	799,773	828,279	786,014
Jumlah	1,378,765	1,389,414	1,398,346	1,401,423
Sudah memiliki	30,83%	42,44%	40,77%	43,91%
Belum memiliki	69,17%	57,56%	56,23%	56,09%

Sumber: Disdukcapil 2014-2017

Dari Tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepemilikan Akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis Selama empat tahun terakhir mengalami fluktuatif, pada tahun 2014 sebesar ialah 30,83% namun pada tahun 2015 meningkat menjadi 42,44%. Sementara itu pada tahun 2016 sebesar 40,77% dan pada tahun 2017 sebesar 43,91%. Tentunya jumlah tersebut masih tinggi dalam kepemilikan akta.

Dari fenomena di atas dapat dilihat bahwa Kepuasan Publik terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis masih rendah. Dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Standar Pelayanan Minimal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini, maka sudah seharusnya pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ciamis sudah berjalan efektif dan efisien. Tidak ada lagi keluhan dari masyarakat tentang lambatnya pelayanan maupun waktu yang tidak dapat ditentukan.

Banyak faktor penyebab rendahnya kepuasan masyarakat, dua di antaranya adalah kualitas pelayanan dan sarana prasarana. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit- belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. (Sinambela, 2006:3).

Adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada

masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah- masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan. Tingkat Kepuasan Publik merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik (Sinambela, 63-64).

Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi Pemerintahan.

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat”. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel penting yang mendorong munculnya ketidakpuasan masyarakat kepada pemerintah. Ketidakpuasan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya.

Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Pelayanan yang harusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, artinya adalah bahwa birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum dan media massa. oleh karena itu pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus senantiasa meningkatkan pelayanannya.

Hal itu sesuai dengan masalah yang peneliti dapatkan dari observasi sementara adalah kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya, dengan kata lain apabila mereka mempunyai kerabat atau keluarga, maka pengurusannya juga akan lebih cepat dan gampang. (Tahir, 2014:12).

Menyikapi kondisi obyektif tersebut dirasa perlu adanya upaya untuk membuat sebuah standard untuk penyampaian pelayanan ini sejak Tahun 2014. Pemerintah saat ini memfokuskan pada penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di masing-masing Kementerian/Lembaga yang dikategorikan menangani urusan wajib berdasarkan PP No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan. Dalam PP tersebut jelas diatur bahwa 26 urusan wajib pemerintah harus dijabarkan melalui SPM. Penetapan dan penerapan SPM ini sudah ditargetkan secara khusus pencapaiannya dalam prioritas nasional 1 RPJMN 2010 – 2014 tentang Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola.

Berdasarkan gambaran kondisi di atas, untuk melihat sejauh mana SPM ini dapat diimplementasikan oleh daerah maka pada tahun 2014 Direktorat Otonomi Daerah memunculkan inisiasi untuk melakukan kajian terkait dengan kapasitas daerah dalam melaksanakan Standar Pelayanan Minimal yang sudah ditetapkan oleh beberapa Kementerian/Lembaga. Kajian ini penting untuk dilaksanakan mengingat disparitas kapasitas daerah dalam melaksanakan pelayanan dasar di era otonomi daerah menunjukkan kesenjangan yang cukup tinggi. Di sisi lain, daerah harus tetap melaksanakan SPM yang sama.

Begitu juga dengan sarana prasarana penunjang pelayanan yang kurang diperhatikan. Hal ini terbukti dengan kurangnya respek pemerintah dalam hal ini adalah Disdukcapil Kabupaten Ciamis, sehubungan dengan sarana dan prasarana pemberi pelayanan. Tidak jarang saat masyarakat membutuhkan akta kelahiran tidak ada belangko yang disediakan pemerintah untuk mencetak akta kelahiran.

Dari uraian di atas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Publik (Studi tentang Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis)”**.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian menurut tingkat eksplanasi, dimana menurut pendapat Sugiyono (2010: 6) bahwa: “Penelitian menurut tingkat eksplanasi adalah tingkat penjelasan, yaitu bagaimana variabel-variabel yang diteliti itu akan menjelaskan objek yang diteliti melalui data yang terkumpul”.

Penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi deskriptif, komparatif dan asosiatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, seperti yang diutarakan Nawawi (2001: 63) “Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/ melukiskan keadaan subjek/objek penelitian

(seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya”.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kenyataan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan tingkat keberpengaruhan dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, akan membuka peluang diperolehnya kepuasan publik yang maksimal.

Hal ini sejalan dengan pendapat TjahyaSupriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan Kepuasan Publik sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publik services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan Kepuasan Publik terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Fadillah (2001: 67), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya.

Menurut TjahyaSupriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan Kepuasan Publik sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76) bahwa, Tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada public tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan Kepuasan Publik terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Fadillah (2001: 67) mengemukakan bahwa:

Kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kenyataan bahwa sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan tingkat keberpengaruhan dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. Dengan adanya sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan, akan membuka peluang diperolehnya kepuasan publik yang maksimal.

Sarana dan prasarana juga ukur menunjang keberhasilan program organisasi. Sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pelaksanaan pekerjaan, seperti gedung, meja, kursi, serta alat-alat dan media pelaksanaan pekerjaan. Adapun yang dimaksud dengan prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pelaksanaan pekerjaan atau pengajaran, seperti halaman, taman, jalan menuju kantor. Sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses produksi dan penjualan. Sedangkan prasarana adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses produksi dan penjualan.

Sedangkan prasana dalam arti yang lebih praktis adalah yang menjadi penunjang utama terlaksananya suatu pembangunan, dengan kata lain prasarana merupakan pendukung untuk sarana agar dapat mencapai suatu maksud dan tujuan tertentu yang sudah ditentukan oleh pihak organisasi (Qudrotillah, 2010:426).

Sarana dan prasarana merupakan hal penting dalam menunjang pelaksanaan pelayanan pada proses pelayanan akta kelahiran. Karena itu, sarana dan prasarana dalam melakukan usaha harus mendukung. Seperti sarana dalam pemasaran produk atau sarana dalam proses [embuatan akta kelahiran berupa belangko.

Berdasarkan pengertian di atas, maka prasarana dan sarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
4. Lebih memudahkan untuk para pengguna.

5. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya. (Admin, 2011: 6)

Untuk lebih jelasnya mengenai prasarana dan sarana yang dimaksud di atas akan diuraikan istilah sarana kerja atau fasilitas kerja yang ditinjau dari segi kegunaan sebagai berikut:

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya.
2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga. (Admin, 2011: 8)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kenyataan bahwa kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan tingkat keberpengaruhan dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas dan sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan, akan membuka peluang diperolehnya kepuasan publik yang maksimal.

Menurut Lupioyadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlumembuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan Publik merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Penelitian mengenai *Costumer – Perceived Quality* pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam Rangkuti (2003: 22), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampumemahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumber daya atau karena adanya kelebihan permintaan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuh standar kinerja, atau bahkan ketidak mauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

4. SIMPULAN

Bertolak dari serangkaian penelitian disertai dengan kegiatan menginterpretasi data dan mengolahnya sesuai dengan ketentuan, maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan tingkat keberpengaruhan dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, akan membuka peluang diperolehnya kepuasan publik yang maksimal
2. Sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan tingkat keberpengaruhan dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. Dengan adanya sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan, akan membuka peluang diperolehnya kepuasan publik yang maksimal
3. Kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan tingkat keberpengaruhan dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas dan sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan, akan membuka peluang diperolehnya kepuasan publik yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- BAPPENAS. (2012). *Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)*.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2002). *Human resource and personal management* (5th ed.). McGraw Hill.
- Ibrahim. (2008). *Penelitian dan penilaian pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Kurniawan. (2005). *Pengaruh motivasi & kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Pabelan Cerdas Nusantara*. Surakarta.
- Lumbanraja. (2008). *Manajemen pelayanan umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupioyadi, H., & Hamdami. (2006). *Manajemen pemasaran jasa* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (1995). *Kepemimpinan kerja, peranan, teknik dan keberhasilannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2001). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi. (2001). *Ilmu administrasi*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Nugroho. (2004). *Suatu pembahasan konsepsional*. Jakarta: Dephankam, Pusat Sejarah ABRI.