
**MODEL PELAYANAN SEKTOR PEMERINTAH DAERAH SUMATERA
BARAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PARIAMAN**

Dasman Lanin

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu, Universitas Negeri Padang

E-Mail: dasman@fis.unp.ac.id

Syamsir

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang,

E-Mail: syamsirsaili@yahoo.com

Aziza Bila

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang,

E-Mail: azizanensia@gmail.com

ABSTRACT

Local governments have the duty to provide good services to the community in order to realize the country's goals in realizing public welfare. To realize these goals, local governments must hold governments that satisfy customers. However, the implementation of innovations based on Total Quality Management has not yet reached the level of perfect solutions. By realizing this, we need a service model that is able to provide satisfaction to customers both internal and external customers. This study aims to examine the service model of the West Sumatera regional government sector. The study was conducted using quantitative approach with a survey strategy. Data was collected using a questionnaire instrument that has been tested for validity and reliability. The study population was all employees (internal customers) and the public (external customers) who used the Pariaman City Population and Civil Registry Service. The research sample amounted to 225 respondents. For internal customers determined using saturated sample techniques. Whereas external customers are determined using proportional stratified random sampling. Data that has been collected is processed using t-test and multiple regression. This study states that the service model that has been tested can be used to measure customer satisfaction both internally and externally.

Keywords : *Service model; internal customer satisfaction; external customer satisfaction*

Submitted: 16 September 2019

Reviewed: 23 September 2019

Published: 31 October 2019

How to Cite: Dasman Lanin, Syamsir dan Aziza Bila. 2019. *Model Pelayanan Sektor Pemerintah Daerah Sumatera Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman*. 3(2): pp.222-234. DOI: <https://doi.org/10.24036/jess/vol3-iss2>

Pendahuluan

Untuk mewujudkan tujuan negara dalam memberikan kesejahteraan umum, pemerintah baik pusat maupun daerah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi bukti bahwa pemerintah selalu melakukan inovasi dalam pelayanan, sehingga dengan adanya peraturan tersebut akan memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik memiliki kualitas yang baik. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang baik tersebut dapat dilakukan dengan mengukur kepuasan pelanggan. Agar adanya kepuasan yang seimbang, tentu kepuasan pelanggan internal dan pelanggan eksternal harus seimbang. Pelanggan dalam hal ini adalah penyelenggara pelayanan, sedangkan yang dimaksud dengan pelanggan eksternal adalah masyarakat. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan tersebut adalah dengan menggunakan *Total Quality Management* atau yang disingkat dengan TQM.

TQM dimaknai sebagai strategi manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi dengan penyediaan produk dan layanan dengan kualitas tinggi melalui partisipasi dan kolaborasi dari semua stakeholder, tim kerja, kualitas yang digerakkan oleh pelanggan dan dengan selalu meningkatkan masukan untuk kinerja dan proses dengan menerapkan teknik dan alat manajemen mutu (Mosadeghrad, 2014). TQM memiliki tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan, efektivitas biaya dan pekerjaan bebas cacat. Kepuasan akan tercipta apabila kecacatan dalam pelayanan sangat rendah. TQM memenuhi kepuasan pelanggannya dengan fokus pada peningkatan proses, keterlibatan pelanggan dan perbaikan ketersediaan layanan, kerja tim, pelatihan dan pendidikan (Harrington, Voehl, & Wiggin, 2012).

Dalam pengukuran kepuasan berbasis TQM, digunakan teori equity. Penerapan TQM dalam pelayanan publik merupakan pekerjaan yang masih pada tahap awal, seperti yang diungkapkan oleh *Godmother TQM* Mary Parker Follet bahwa aplikasi layanan publik bagi TQM masih belum menempati level solusi yang utuh. Namun ia menghargai relevansi penerapan TQM sebagai metodologi untuk mengurangi disfungsi sistemik birokrasi (Harwick, Terence; Russell, 2007). Kekuatan TQM justru pada pendekatan integratif yang fokus perhatiannya pada *real time* yang ditindaklanjuti dengan segera, dan akuntabel pada organisasi secara keseluruhan (melalui keberadaan pelanggan eksternal), dan komponen utama (melalui keberadaan pelanggan internal) (Harwick, Terence; Russell, 2007).

Daft (2012) menyatakan bahwa "*Equity theory focuses on individuals' perceptions of how fairly they are being treated compared to others and the behavioral implications of their perceptions*". Jadi teori equiti beranggapan bahwa pelanggan akan menilai nisbah hasil (*outcome*) yang mereka peroleh dan masukan (*input*) yang mereka berikan, berbanding dengan hasil dan masukan warga lain dalam suatu transaksi pelayanan. Jika mereka melihat bahwa nisbah *outcome* tidak sama, maka akibatnya mereka merasa tidak adil. Hukum teori keadilan beranggapan bahwa masing-masing pihak yang terkait dengan transaksi harus diperlakukan secara wajar atau layak dalam arti bahwa hasil (*outcome*) yang diperoleh dan masukan masing-masing warga dalam transaksi pelayanan itu harus berkedudukan sama. Jika tidak sama, maka berakulah ketidakadilan dan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, jika terdapat kesamaan di antara mereka maka mereka merasa adil dan menimbulkan kepuasan. Jadi, kepuasan diukur pelanggan dari persepsi mereka mengenai keadilan. *Input* itu mencakup informasi, usaha, uang atau waktu yang diperlukan untuk transaksi. Sedangkan hasil adalah manfaat pelayanan yang berupa kinerja dan perasaan yang dihasilkan dari transaksi itu (Sunarto, 2013). Menurut Daft (2012) teori ini dibangun berdasarkan dua asumsi yaitu "*individuals engage in a process of evaluating their social relationships much like they would evaluate economic transactions in the marketplace. Social relationships are an exchange process in which individuals make contributions or investments and expect certain outcomes in return*"... "*people do not assess the equity of an exchange in a vacuum. Instead, they compare their own situation with others' to determine the relative balance. People determine whether an exchange is satisfactory by comparing what happens to themselves with happens to others*".

Pada saat ini, perbaikan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah belum memiliki dampak yang berarti, karena masih digerogoti oleh birokrasi yang sangat korup,

dan tidak profesional. Sementara, pelayanan publik yang substantif adalah yang mampu melahirkan kepuasan masyarakat sebagai pelaksanaan fungsi dasar dan kewajiban pemerintah daerah. Hal ini, mungkin disebabkan karyawan (pelanggan internal) belum mampu menghadirkan kualitas dan profesionalismenya dalam mengeksekusi pelayanan tersebut. Persoalannya, salah satunya disebabkan, mereka (pelanggan internal) belum memiliki kepuasan pula dalam menjalankan tugas yang diembannya (Dwiyanto, 2012).

Penelitian tentang kepuasan telah dilakukan oleh Dasman Lanin dan Adil Mubarak (2010) tentang Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan kebutuhan dasar masyarakat di Provinsi Sumatera Barat. Hasil penelitian menyatakan bahwa indeks kepuasannya masyarakat di Sumatera Barat tergolong rendah. Ketidakpuasan tersebut juga dapat dirasakan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pariaman. Hasil observasi menyatakan bahwa masih banyak permasalahan yang terjadi pada kantor ini. Belum adanya kepastian waktu dalam penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun Kartu Keluarga (KK) menjadi keluhan masyarakat. Meskipun sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait tugas dan fungsi, namun tetap saja ketepatan waktu dan kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak tepat dan jelas.

Secara internal, permasalahan yang sering terjadi pelanggaran dalam kehadiran pegawai di Disdukcapil Kota Pariaman. Adapun data absensi pegawai tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Absensi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman 2018

No	Keterangan	Persentase
1	Dinas Luar	26%
2	Sakit	1%
3	Izin	8%
4	Terlambat	29%
5	Tidak Absen	20%

Sumber: Disdukcapil Kota Pariaman (2018)

Berdasarkan data diatas, maka dapat terlihat bahwa pegawai yang terlambat untuk hadir di kantor paling banyak. Yaitu sebesar 29%. Sedangkan pegawai yang tidak mengambil absen adalah sebanyak 20%. Data diatas juga menyatakan bahwa persentase pegawai terlambat lebih besar daripada pegawai dinas luar. Besarnya keterlambatan dan ketidakabsenan pegawai dalam bekerja merupakan salah satu bentuk ketidakpuasan pegawai dalam bekerja. Hal ini juga karena tidak diberlakukannya sistem *reward and punishment* terhadap pegawai oleh para atasan. Adanya keterlambatan pegawai, juga member dampak pada keterlambatannya pemberian pelayanan yang menyebabkan adanya ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai terutama pelayanan KTP dan KK.

Dalam penelitian ini, ada dua hipotesis penelitian, yaitu hipotesis nol dan hipotesis alternative. Adapun hipotesis nol adalah sebagai berikut:

H₀1 : Tidak terdapat hubungan kepuasan internal terhadap Faktor penentu kepuasan pelayanan (Delivery, Timeliness, Informasi, Sikap[Staf, Profesionalisme, peranan manajer publik, dan politik internal) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman

Sedangkan hipotesis alternative adalah sebagai berikut:

H_a1 : Terdapat hubungan kepuasan internal terhadap Faktor penentu kepuasan pelayanan (Delivery, Timeliness, Informasi, Sikap[Staf, Profesionalisme, peranan manajer publik, dan politik internal) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Populasi penelitian adalah semua masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari disdukcapil tersebut dan semua pegawai di kantor disdukcapil Kota Pariaman. Sampel penelitian pelanggan internal diambil dengan teknik sampel jenuh. Sedangkan sampel penelitian pelanggan eksternal diambil dengan menggunakan teknik proporsional stratified random sampling. Jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 225 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang telah dikumpulkan, diolah dengan menggunakan IBM SPSS vrsi 20. Adapun analisis data yang digunakan adalah regresi sederhana, namun sebelum dilakukan analisis tersebut, dilakukan uji asumsi klasik untuk memenuhi persyaratan dalam analisis regresi sederhana.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis dengan menggunakan regresi sederhana, maka hasilnya peneliti bagi menjadi dua tahap. Tahap pertama kepuasan internal terhadap faktor penentu kepuasan, dan tahap kedua faktor penentu kepuasan terhadap kepuasan pelanggan internal. Uji regresi sederhana yang dilakukan pada tahap pertama ini adalah uji regresi sederhana yang dilakukan adalah uji equity internal terhadap delivery. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Besar Pengaruh Equity terhadap delivery

Model	R	R Square	Model Summary ^b		
			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.718 ^a	.516	.495	2.471	1.869

a. Predictors: (Constant), equity

b. Dependent Variable: delivery

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 3. Signifikansi Pengaruh Equity terhadap delivery

Model	ANOVA ^a					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	149.680	1	149.680	24.506	.000 ^b
	Residual	140.480	23	6.108		
	Total	290.160	24			

a. Dependent Variable: delivery

b. Predictors: (Constant), equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi equity terhadap delivery memiliki nilai 0.00. sedangkan untuk nilai R square adalah sebesar 0.495. Hal ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif equity terhadap delivery yang dapat dipercayai kebenarannya sebesar 100%. adapun besar pengaruh equity terhadap delivery adalah sebesar 49,5%.

Selanjutnya, uji regresi sederhana yang dilakukan adalah uji equity terhadap timeliness. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Besar Pengaruh Equity terhadap timeliness

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.644 ^a	.414	.389	2.699	2.188

a. Predictors: (Constant), equity
b. Dependent Variable: timeliness

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 5. Signifikansi Pengaruh Equity terhadap timeliness

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.508	1	118.508	16.274	.001 ^b
	Residual	167.492	23	7.282		
	Total	286.000	24			

a. Dependent Variable: timeliness
b. Predictors: (Constant), equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa signifikansi berada dibawah 0.05. sedangkan nilai r square adalah sebesar 0.389. hal ini memiliki makna bahwa terdapat pengaruh equity terhadap timeliness yang dapat dipercaya kebenarannya sebesar 99,9%. sedangkan besarnya pengaruh equity terhadap timeliness adalah sebesar 38,9%.

Selanjutnya, uji regresi sederhana yang dilakukan adalah uji equity terhadap informasi. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Besar Pengaruh Equity terhadap informasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.501 ^a	.251	.218	2.921	2.121

a. Predictors: (Constant), equity
b. Dependent Variable: informasi

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 7. Signifikansi Pengaruh Equity terhadap informasi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.734	1	65.734	7.703	.011 ^b
	Residual	196.266	23	8.533		
	Total	262.000	24			

a. Dependent Variable: informasi
b. Predictors: (Constant), equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dinilai signifikansi nya adalah sebesar 0.011. sedangkan untuk nilai r square sebesar 0.218. hal ini menyatakan bahwa pengaruh positif equity terhadap informasi dapat dipercaya kebenarannya sebesar 98,9% dengan besar pengaruh equity terhadap informasi adalah sebesar 21,8%.

Selanjutnya adalah hasil regresi sederhana equity terhadap profesionalisme. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Besar Pengaruh Equity terhadap profesionalisme

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.622 ^a	.387	.361	2.761	2.106

a. Predictors: (Constant), equity
b. Dependent Variable: profesionalisme

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 9. Signifikansi Pengaruh Equity terhadap profesionalisme

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.899	1	110.899	14.547	.001 ^b
	Residual	175.341	23	7.624		
	Total	286.240	24			

a. Dependent Variable: profesionalisme
b. Predictors: (Constant), equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat diliat untuk nilai signifikansi adalah sebesar 0.001 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh equity terhadap profesionalisme. Sedangkan untuk nilai r square adalah sebesar 0,361. hal ini menyatakan bahwa adanya pengaruh antar variabel ini dapat dipercayai kebenarannya 99,9% dan untuk besar pengaruh equity terhadap profesionalisme adalah sebesar 36,1%.

Selanjutnya, hasil regresi sederhana equity terhadap sikap staff yg hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Besar Pengaruh Equity terhadap sikap staf

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.624 ^a	.389	.362	4.541	2.082

a. Predictors: (Constant), equity
b. Dependent Variable: sikap staf

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 11. Signifikansi Pengaruh Equity terhadap sikap staf

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	301.797	1	301.797	14.633	.001 ^b
	Residual	474.363	23	20.624		
	Total	776.160	24			

a. Dependent Variable: sikap staf
b. Predictors: (Constant), equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dinilai signifikansi nya adalah sebesar 0.001. sedangkan untuk nilai r square sebesar 0.362. hal ini menyatakan bahwa pengaruh positif equity terhadap sikap staf dapat dipercayai kebenarannya sebesar 98,9% dengan besar pengaruh equity terhadap sikap staf adalah sebesar 36,2%.

Selanjutnya adalah hasil regresi sederhana equity terhadap peranan manajer publik. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Besar Pengaruh Equity terhadap peranan manajer publik

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.634 ^a	.402	.376	8.770	1.842

a. Predictors: (Constant), equity
b. Dependent Variable: Peranan Manajer Publik

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 13. Signifikansi Pengaruh Equity terhadap peranan manajer publik

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1187.642	1	1187.642	15.442	.001 ^b
	Residual	1768.918	23	76.909		
	Total	2956.560	24			

a. Dependent Variable: Peranan Manajer Publik
b. Predictors: (Constant), equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa signifikansi berada dibawah 0.05. sedangkan nilai r square adalah sebesar 0.376. hal ini memiliki makna bahwa terdapat pengaruh equity terhadap peranan manajer publik yang dapat dipercayai kebenarannya sebesar 99,9%. sedangkan besarnya pengaruh equity terhadap peranan manajer publik adalah sebesar 37,6 %.

Selanjutnya, uji regresi sederhana yang dilakukan adalah uji equity terhadap politik internal. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Besar Pengaruh Equity terhadap politik internal

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.029 ^a	.001	-.043	8.305	2.130

a. Predictors: (Constant), equity
b. Dependent Variable: Politik Internal

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 15. Signifikansi Pengaruh Equity terhadap politik internal

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.360	1	1.360	.020	.890 ^b
	Residual	1586.400	23	68.974		
	Total	1587.760	24			

a. Dependent Variable: Politik Internal
b. Predictors: (Constant), equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi equity terhadap politik internal melebihi 0,05. hal ini bisadinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh equity terhadap politik internal organisasi.

Tahap kedua yang akan dilakukan pengujian adalah pengujian faktor penentu kepuasan pelayanan terhadap equity pelanggan eksternal. Untuk uji regresi sederhana yang dilakukan pada tahap kedua ini adalah uji regresi sederhana yang dilakukan adalah uji delivery terhadap equity eksternal. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 16. Besar Pengaruh Delivery terhadap Equity

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.550 ^a	.303	.299	2.338	1.283

a. Predictors: (Constant), delivery
b. Dependent Variable: equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 17. Signifikansi Pengaruh Delivery terhadap Equity

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	470.265	1	470.265	86.065	.000 ^b
	Residual	1081.890	198	5.464		
	Total	1552.155	199			

a. Dependent Variable: equity
b. Predictors: (Constant), delivery

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dinilai signifikansi nya adalah sebesar 0.00. sedangkan untuk nilai r square sebesar 0.299. hal ini menyatakan bahwa pengaruh positif delivery terhadap equity dapat dipercayai kebenarannya sebesar 100% dengan besar pengaruh equity terhadap informasi adalah sebesar 29,9%.

Selanjutnya adalah hasil regresi sederhana timeliness terhadap equity. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 18. Besar Pengaruh Timeliness terhadap Equity

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.522 ^a	.273	.269	2.388	1.194

a. Predictors: (Constant), timeliness
b. Dependent Variable: equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 19. Signifikansi Pengaruh timeliness terhadap Equity

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	423.050	1	423.050	74.186	.000 ^b
	Residual	1129.105	198	5.703		
	Total	1552.155	199			

a. Dependent Variable: equity
b. Predictors: (Constant), timeliness

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh timeliness terhadap equity. Pengaruh tersebut dapat dipercayai kebenarannya sebesar 100%. sedangkan untuk nilai r square sebesar 0.269, yang berarti besarnya pengaruh timeliness terhadap equity sebesar 26,9%.

Selanjutnya, regresi sederhana informasi terhadap equity. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 20. Besar Pengaruh Informasi terhadap Equity

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.526 ^a	.277	.273	2.381	1.197

a. Predictors: (Constant), informasi
b. Dependent Variable: equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 21. Signifikansi Pengaruh informasi terhadap Equity

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	429.191	1	429.191	75.675	.000 ^b
	Residual	1122.964	198	5.672		
	Total	1552.155	199			

a. Dependent Variable: equity
b. Predictors: (Constant), informasi

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh informasi terhadap equity. Pengaruh tersebut dapat dipercaya kebenarannya sebesar 100%. sedangkan untuk nilai r square sebesar 0.273, yang berarti besarnya pengaruh informasi terhadap equity sebesar 27,3%.

Selanjutnya, regresi sederhana profesionalisme terhadap equity. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 22. Besar Pengaruh Profesionalisme terhadap Equity

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.500 ^a	.250	.247	2.424	1.337

a. Predictors: (Constant), profesionalisme
b. Dependent Variable: equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 23. Signifikansi Pengaruh profesionalisme terhadap Equity

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	388.490	1	388.490	66.102	.000 ^b
	Residual	1163.665	198	5.877		
	Total	1552.155	199			

a. Dependent Variable: equity
b. Predictors: (Constant), profesionalisme

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh profesionalisme terhadap equity. Pengaruh tersebut dapat dipercaya kebenarannya sebesar 100%. sedangkan untuk nilai r square sebesar 0.247, yang berarti besarnya pengaruh profesionalisme terhadap equity sebesar 24,7%.

Selanjutnya, regresi sederhana sikap staf terhadap equity. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 24. Besar Pengaruh Sikap Staf terhadap Equity

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.438 ^a	.192	.188	2.517	1.414

a. Predictors: (Constant), sikap staf
b. Dependent Variable: equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 25. Signifikansi Pengaruh Sikap Staf terhadap Equity

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	298.205	1	298.205	47.087	.000 ^b
	Residual	1253.950	198	6.333		
	Total	1552.155	199			

a. Dependent Variable: equity
b. Predictors: (Constant), sikap staf

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh sikap staf terhadap equity. Pengaruh tersebut dapat dipercaya kebenarannya sebesar 100%. sedangkan untuk nilai r square sebesar 0.188, yang berarti besarnya pengaruh sikap staf terhadap equity sebesar 18,8%.

Selanjutnya, regresi sederhana peranan manajer publik terhadap equity. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 26. Besar Pengaruh Peranan Manajer Publik terhadap Equity

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.538 ^a	.289	.286	2.360	1.415

a. Predictors: (Constant), peranan manajer publik
b. Dependent Variable: equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 27. Signifikansi Pengaruh Peranan Manajer Publik terhadap Equity

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.103	1	449.103	80.615	.000 ^b
	Residual	1103.052	198	5.571		
	Total	1552.155	199			

a. Dependent Variable: equity
b. Predictors: (Constant), peranan manajer publik

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh peranan manajer publik terhadap equity. Pengaruh tersebut dapat dipercaya kebenarannya sebesar 100%. sedangkan untuk nilai r square sebesar 0,286, yang berarti besarnya pengaruh peranan manajer publik terhadap equity sebesar 28,6%.

Selanjutnya, regresi sederhana politik internal terhadap equity. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 28. Besar Pengaruh Politik Internal terhadap Equity

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.370 ^a	.137	.133	2.601	1.321

a. Predictors: (Constant), politik internal
b. Dependent Variable: equity

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Tabel 29. Signifikansi Pengaruh Politik Internal terhadap Equity

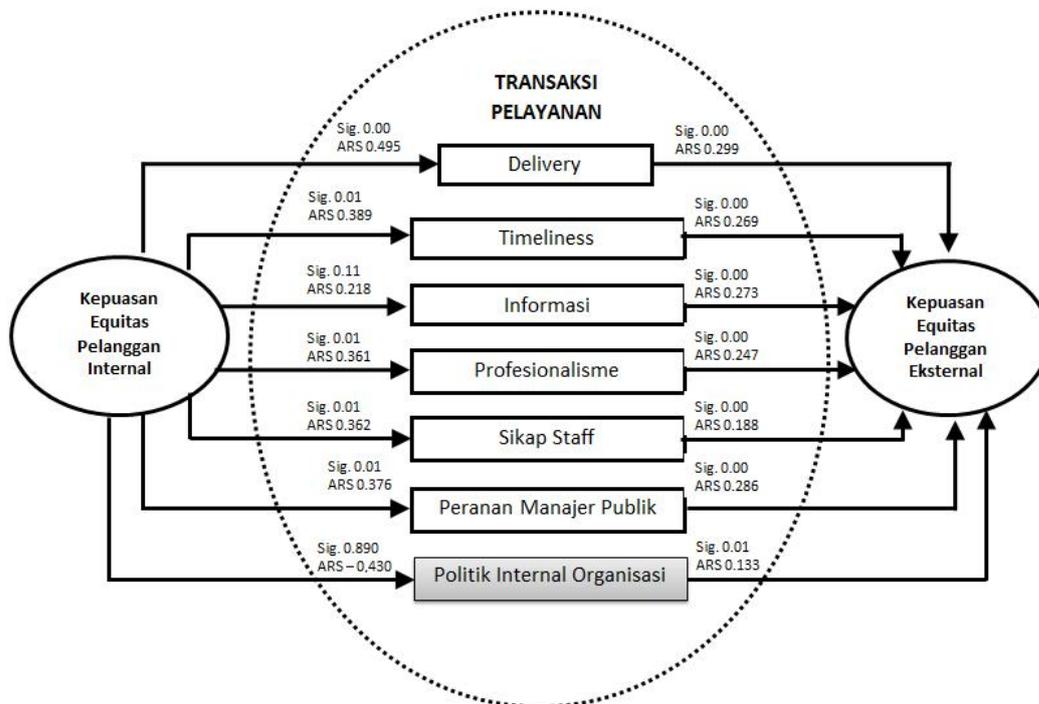
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	213.011	1	213.011	31.495	.000 ^b
	Residual	1339.144	198	6.763		
	Total	1552.155	199			

a. Dependent Variable: equity
b. Predictors: (Constant), politik internal

Sumber: Data Olah SPSS 20, 2020

Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh politik internal terhadap equity. Pengaruh tersebut dapat dipercaya kebenarannya sebesar 100%. sedangkan untuk nilai r square sebesar 0,133, yang berarti besarnya pengaruh politik internal terhadap equity sebesar 13,3%. Adapun hasil penelitian ini secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. Model Pelayanan Sektor Pemerintah Daerah Sumatera Barat Pada Disdukcapil Kota Pariaman



Sumber : Data Peneliti, 2020

Berdasarkan data yang telah dikemukakan diatas, amak dapat dilihat bahwa faktor penentu pelayanan secara langsung memiliki pengaruh terhadap ekuitas pelanggan eksternal. Selain itu, ekuitas pelanggan internal secara langsung juga memiliki pengaruh terhadap faktor penentu kepuasan. Keterkaitan antara kepuasan internal dan eksternal

dinyatakan oleh Berdasarkan data yang telah dikemukakan diatas, dapat dilihat bahwa faktor penentu pelayanan secara langsung memiliki pengaruh terhadap ekuitas pelanggan eksternal. Selain itu, ekuitas pelanggan internal secara langsung juga memiliki pengaruh terhadap faktor penentu kepuasan.

Keterkaitan antara kepuasan internal dan eksternal dinyatakan oleh Harwick, Terence; Russell, (2007), bahwa keterkaitan kepuasan pelanggan internal dengan eksternal, antara *employee satisfaction* dengan *customer satisfaction* yang diantarai *employee retention* dan *external service quality*, menjelaskan pengaruh kepuasan pelanggan internal terhadap kepuasan pelanggan eksternal sepertinya signifikan. Peneliti yakin bahwa kepuasan pelanggan internal berpengaruh terhadap kepuasann pelanggan eksternal. Selain itu, kepuasan pelanggan internal (employee) merupakan variabel yang berpengaruh secara linear pada kehadiran kepuasan pelanggan eksternal atau masyarakat (Hensler, Brunell, 2003), dan dalam pelayanan publik juga ditegaskan oleh Harwick, Terence; Russell (2007) dari Total Quality Performance Research Institute bahwa untuk pelayanan yang lebih baik dengan pembayaran pajak yng lebih sedikit sangat ditentukan oleh faktor kepuasan pelanggan internal (karyawan).

Kesimpulan

Hasil penelitian menyatakan bahwa dalam pelayanan pada pemerintah daerah, delivery, timeliness, informasi, profesionalisme, sikap staf, peranan manajer publik dan politik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan eksternal. Sedangkan kepuasan pelanggan internal memiliki pengaruh terhadap semua faktor penentu pelayanan kecuali terhadap variabel politik internal. Oleh karena itu model pelayanan pemerintah daerah dengan tujuh faktor penentu pelayanan dapat digunakan untuk pengukuran kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

Acknowledgement

Penulis mengucapkan kepada pihak JESS (*Journal of Education and Social Science*) FIS UNP yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat berkontribusi pada jurnal tersebut dan bersedia untuk meninjau tulisan ini untuk menjadi tulisan yang lebih baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas semua bantuan kepada berbagai pihak yang telah ikut serta membantu penulis dalam penyelesaian artikel ini.

KAJIAN KEPUSTAKAAN

- Daft, L. R. (2012). *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dasman Lanin (2007). Pengaruh Peranan Manajer Terhadap Kepuasan Warga dengan Pelayanan Pemerintahan Daerah, Jur. ISP FIS UNP
- Dasman Lanin .(2008). *Influencing Manager Roles toward Increasing Public Service on Local Government*, The International Conference on Islamic Studies PSU Pattani Thailand 18th August 2008
- Dasman Lanin.(2009). Kepuasan Warga Diskonfirmasi Terhadap Pemerintahan Daerah, UNP
- Dasman Lanin.(2010a). Pengaruh Sikap Aparatur Terhadap Kepuasan Warga, DIPA UNP Padang
- Dasman Lanin.(2010b). Pengaruh Profesionalisme & Sikap Aparatur thd Kepuasan Warga, UNP Padang
- Dasman Lanin.(2010d). *The Effects of Bureaucracy-Internal Politics towards Citizen Satisfaction*, Journal of Administrative Sciences & Organization, Bisnis & Birokrasi, Vol 173, Nov 2010

- Dasman Lanin.(2012). Citizen satisfaction with local government, *International Conference of Public Organization*, Conference, Korea University, Seoul, Korea Mey 11, 2012
- Dasman Lanin,Yasril&Karjuni,(2013).Konseptualisasi Model Pelayanan Publik yg Memuaskan Masyarakat pd Pemerintah Daerah (Fundamental), Padang: Laporan Penelitian Lemlit UNP
- Dasman Lanin dan Karjuni Dt. Ma'ani, (2015). Rekonstruksi Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah Kab/Kota (Fundamental), UNP
- Dwiyanto, A. et al. (2012). *Reformasi birokrasi publik di indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Harrington, H. J., Voehl, F., & Wiggin, H. (2012). Applying TQM to the construction industry. *The TQM Journal*, 24(4), 352–362. <https://doi.org/10.1108/17542731211247373>
- Harwick, Terence; Russell, M. (2007). *TQM: An Integrative Methodology for Doing "More with Less" in Public Service*. New York: Amacom.
- Hensler;Brunell; (2003). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Why TQM programmes fail ? A pathology approach. *The*, 26(2), 160–187. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2010-0041>
- Sunarto. (2013). *Customer Service*.. Yogyakarta: Amus dan Aditya Media.