

Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal

Oleh : Charis Christiani
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ,UNTAG Semarang
Charis_18@Rocketmail.com

1,

ABSTRAKSI

Kecamatan menurut UU No.32 tahun 2004 merupakan perangkat daerah Kabupaten /kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan dengan sebutan Camat. Salah satu bentuk pelayanan public tingkat kecamatan adalah pelayanan administrasi kependudukan. Aparat dituntut untuk melayani masyarakat secara profesional yaitu mampu melayani secara transparan, akuntabilitas dan adil. Namun kinerja aparat dalam melayani masyarakat seringkali tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kinerja aparat terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian penjelasan (*explanatory reseach*), yakni menjelaskan Metode dalam penelitian ini adalah hubungan kasual dan pengujian hipotesis. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik pengumpulan

data dengan cara Observasi, Interview Guide, Questionere dan Dokumentasi. Teknik pengolahan data meliputi editing, coding dan tabulating serta dalam menganalisa data menggunakan analisa kualitatif dan kuantitatif. Pengujian hipotesis menggunakan teknik korelasi Product Moment dengan r hasil = 0,113. Selanjutnya nilai tersebut dikonsultasikan dengan r tabel dengan $N = 37$ pada taraf signifikansi 5% diketahui nilai tabel 0,103 Jadi nilai r hasil lebih besar dibandingkan dengan " r " tabel ($0,113 > 0,103$).

Sebagai rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah perlunya peningkatan kinerja aparat melalui pendidikan dan latihan, peningkatan ketrampilan terutama dalam hal penguasaan computer untuk mengolah data administrasi kependudukan.

Kata kunci : Kinerja, Pelayanan, Aparat, Tingkat Kepuasan Masyarakat, Administrasi Kependudukan.

I. PENDAHULUAN

Di era reformasi tuntutan terhadap paradigma *good governance* dalam seluruh kegiatan tidak dapat dielakkan lagi. Dalam rangka perwujudan *Good Governance* ini aparat pemerintah harus memenuhi Prinsip-prinsip *good governance* yaitu: (1) Partisipasi, yang mendorong setiap warga Negara untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung, (2) Penegakan hukum yaitu mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan

memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, (3) Transparansi yaitu menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai, (4) Kesetaraan; yaitu memberi peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya, (5) daya tanggap, yaitu meningkatkan kepekaan para penyelenggara pemerintahan terhadap aspirasi masyarakat, tanpa kecuali, (6) Wawasan kedepan; yaitu membangun daerah berdasarkan visi dan strategi yang jelas dan mengikut sertakan warga dalam seluruh proses pembangunan,

sehingga warga merasa memiliki dan ikut bertanggung jawab terhadap kemajuan daerahnya, (7) Akuntabilitas, yaitu meningkatkan akuntabilitas pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas, (8) pengawasan, yaitu meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan mengusahaakan keterlibatan swasta dan masyarakat luas, (9) efisiensi dan efektifita, yaitu menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab, (10) Profesionalisme, yaitu meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintah agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.

Kecamatan menurut UU No.32 tahun 2004 merupakan perangkat daerah Kabupaten /kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan dengan sebutan Camat. Salah satu bentuk pelayanan public tingkat kecamatan adalah pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan UU No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lain. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi : Kartu Keluarga, KTP, Akta kelahiran, dan Nikah Talak Cerai Rujuk (NTPCR), dan lain-lain. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang memuaskan karena Kecamatan Gemuh belum menerapkan 10 prinsip *Good Governance*, sehingga kinerja aparat yang kurang baik, hal ini terbukti dengan masih banyaknya keluhan masyarakat berupa pelayanan yang sering tidak tepat waktu, biaya yang sebagian orang menganggap mahal, masih adanya pegawai yang mau mengurus jika ada imbalannya, dan sebagainya.

Ada beberapa penelitian tentang kinerja aparat, diantaranya adalah penelitian dari Ruwinah dengan judul Evaluasi Kinerja Pelayanan Masyarakat di Bidang

Administrasi Kependudukan di desa Dimoro Kecamatan Toroh Kab. Grobogan, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat di desa Dimoro dalam melayani masyarakat sangat baik yaitu sebesar 90,59%, sedangkan kepuasan masyarakat juga sangat baik sebesar 88,52%. Penelitian lainnya yaitu oleh Tri Murwantini dengan judul Studi Evaluasi Kinerja Perangkat Desa dalam Sistem Administrasi Pemerintahan Desa Di Kecamatan Wirosari Kabupaten Grobogan dengan hasil sebagai berikut Kinerja Aparat Desa mendapat skor tinggi yaitu 80,51%, Tingkat Hasil Kerja Perangkat Desa mendapat skor 73,09% dan Perilaku Perangkat Desa sebesar 82,24 %.

Sedangkan perumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah ada pengaruh antara kinerja aparat terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kinerja aparat terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal?

II. KERANGKA TEORI

1. Kinerja Aparat

Kinerja atau juga disebut *performance* dapat didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau *the degree of accomplishme* (Dasller, 2003). Sementara itu Moenir mengatakan bahwa kinerja juga dapat berarti prestasi penyelenggaraan sesuatu (Moenir 2000)

Kinerja merupakan prosedur yang meliputi: penetapan standar kinerja, penilaian kinerja actual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini, memberikan umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi (Henry Simamora, 2001)

Organisasi public memiliki *stakeholders* yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi privat. *Stakeholders* dari organisasi public seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu sama lain. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi

public dimata para *stakeholder* juga berbeda-beda. Para pejabat birokrasi, misalnya seringkali menempatkan pencapaian target sebagai ukuran kinerja sementara masyarakat pengguna sebagai ukuran kinerja.

Ukuran kinerja yang jelas, public atau masyarakat juga bisa memantau kinerja unit organisasi tersebut. Karena dengan transparansi pengukuran juga menggambarkan akuntabilitas unit kerja tersebut pada public. Bentuk akuntabilitas dalam aspek pelayanan public harus memuat beberapa hal seperti:

Adanya rumusan standar kualitas yang jelas dan disosialisasikan kepada masyarakat

- a. Adanya system penanganan keluhan yang responsive
- b. Adanya ganti rugi yang diberikan kepada klien atau pengguna jasa apabila mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah
- c. Adanya lembaga banding apabila terjadi konflik antara klien dengan aparat pelaksana pelayanan public. (Warella Y, 2001)

Mengenai ukuran-ukuran kinerja pegawai secara rinci sejumlah aspek meliputi:

- a. Kualitas kerja adalah hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan.
- b. Kuantitas kerja yaitu banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi sebesar cepat pekerjaan dapat terselesaikan.
- c. Dapat tidaknya diandalkan termasuk dalam hal yang mengikuti instruksi, inisiatif, rajin serta sikap hati-hati (Ratminto & atik, 2005)

Sedangkan untuk mengukur kinerja organisasi dapat diukur dari 14 kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan terhadap masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap perilaku petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) Oliver (dalam Koentjoro, 2007) menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan.

Jadi, Kepuasan pelanggan/ masyarakat merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi, hal ini akan mengakibatkan masyarakat akan merasa puas dan akan selalu mentaati peraturan terutama dalam pengurusan

administrasi kependudukan. Faktor Yang paling penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat adalah kinerja dari kantor dan aparatnya yang biasanya diartikan dengan kualitas dari kinerja aparat tersebut.

Kepuasan masyarakat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kinerja aparat dalam melayani masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Sedangkan Kotler (dalam Tjiptono 2005: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan , yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Keputusan MENPAN Nomor 25/2004).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan pelayanan

III. HIPOTESA

Ada pengaruh atara kinerja aparat terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal ?

IV. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian penjelasan (*eksplanatory*) yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Sebagai penelitian relasional fokusnya terletak pada penjelasan hubungan-hubungan antara variabel. Penelitian ini akan menyoroti apakah ada pengaruh antara kinerja aparat terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal?

Populasi penelitian ini adalah semua warga kecamatan Gemuh yang telah berusia 17 tahun keatas, diambil sebanyak 95 orang, sedangkan Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu warga yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan pada saat warga berada pada loket pelayanan administrasi kependudukandi kantor kecamatan. Teknik pengumpulan data dengan cara Observasi, Interview Guide, Questionere dan Dokumentasi. Teknik pengolahan data meliputi editing, coding dan tabulating serta dalam menganalisa data menggunakan analisa kualitatif dan kuantitatif.

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder, sedangkan Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, penyebaran kuesioner, observasi maupun dokumentasi. Analisa data dengan menggunakan analisa data secara kuantitatif maupun analisa data kualitatif, sedangkan untuk pengujian hipotesa digunakan teknik kolerasi **Product Moment**, yaitu melaksanakan hubungan antara dua gejala.

Rumus *Product Moment*, yaitu :

$$\text{Rumus} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X^2 - (\sum X)^2) (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

Dimana :

- R_{xy} : koefisien Korelasi Product Moment
- X : nilai dari item (pertanyaan)
- Y : nilai dari total item
- N : banyaknya responden atau sampel penelitian

Hasil r_{xy} ini kemudian dikonsultasikan dengan r tabel untuk mengetahui taraf signifikan adalah sebagai berikut :

$r_h \geq r_t 1\%$ = sangat signifikan

$r_h \geq r_t 5\%$ = signifikan

$r_h \leq r_t 5\%$ = non signifikan

Dengan menggunakan rumus product moment seperti tersebut diatas diharapkan akan dapat diketahui apakah didalam hipotesa yang diajukan, ada saling pengaruh atau tidak diantara variabel-variabelnya. Kemudian dalam rangka melihat hasil uji hipotesa masih diperlukan suatu tes khusus dimana akan diketahui apakah hipotesa "diterima" atau "tidak" sehingga dapat diberikan perbaikan-perbaikan pada kesimpulannya.

Adapun konsep dasar yang merupakan tinjauan dari sudut pandang peneliti mengenai masalah pokok penelitian adalah :

1. Kinerja aparat adalah hasil kerja secara kuantitatif dan kualitatif dari aktifitas yang diperoleh aparat dengan melakukan aktifitas yang dicapai dengan suatu unjuk kerja
2. Tingkat kepuasan Masyarakat adalah suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari masyarakat dapat terpenuhi yang akhirnya akan akan mengakibatkan terjadinya kedisiplinan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Definisi Operasional

1. Kinerja aparat diukur dengan indikator :

- a. Kualitas kerja melalui ketepatan, ketelitian, kerapian, dan kebersihan hasil
- b. Kuantitas kerja yaitu banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan buka

- hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat terselaikan
- c. Dapat tidaknya diandalkan termasuk dalam hal ini yaitu mengikuti instruksi, inisiatif, rajin, serta sikap hati-hati
 - d. Sikap yaitu sikap terhadap pegawai dan pekerjaan serta kerjasama.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat diukur dengan Indikator :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan petugas Pelayanan
- d. Tanggung jawab petugas Pelayanan
- e. Kemampuan petugas Pelayanan
- f. Kecepatan Pelayanan
- g. Keadilan mendapat Pelayanan
- h. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- i. Kewajaran biaya Pelayanan
- j. Kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan
- k. Keamanan Pelayanan

V. HASIL PENELITIAN

A. Kinerja Aparat

Untuk mengukur kinerja organisasi termasuk aparatnya diukur dengan 14 kriteria kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat di kecamatan Gemuh adalah baik. Diantaranya dapat dilihat dari tabel yang ada dibawah ini :

Tabel 1
Pelayanan oleh Aparat Desa

No	Kategori	Frekuensi	Persentas %
1	Selalu tepat dan cepat	53	55,8
2	Sering tepat dan cepat	34	35,8
3	Kurang tepat dan cepat	8	8,4
4	Tidak tepat dan cepat	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 6

Dari tabel 1. dapat dilihat bahwa sebagian besar sebanyak 53 orang atau 55,8%

menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat desa selalu tepat dan, menyatakan sering tepat dan cepat. Jadi kesimpulannya adalah dengan pelayanan yang tepat dan cepat oleh aparat diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Tanggapan masyarakat tentang aparat dalam menyelesaikan pekerjaan, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Penyelesaian pekerjaan oleh Aparat

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	sangat teratur dan sistematis	23	24,2
2	teratur dan sistematis	68	71,6
3	Kurang teratur dan sistematis	4	4,2
4	Tidak teratur dan sistematis	0	0
	Jumlah	95	100,0

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 8

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 68 orang atau 71,6% menyatakan bahwa pelayanan aparat desa diselesaikan secara teratur dan sistematis. Jadi dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang dilakukan secara teratur dan sistematis dapat menghasilkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan aturan maupun harapan masyarakat.

Tanggapan masyarakat terhadap ketepatan aparat dalam menyelesaikan pekerjaan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 3
Ketepatan Penyelesaian Pekerjaan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tepat	21	22,1
2	tepat	44	46,3
3	Kurang tepat	30	31,6
4	Tidak tepat	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 11

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa sebanyak 44 orang atau 46,3% menyatakan bahwa aparat dalam menyelesaikan pekerjaan sudah tepat, bahkan 22,1% menyatakan sangat tepat . Hal ini menunjukkan bahwa aparat dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah tepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan,

dengan demikian diharapkan dapat menyelesaikan semua tugasnya dengan baik dan sesuai dengan aturan.

Berikut ini indikator aparat mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat ,adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4
Kesesuaian Penyelesaian Pekerjaan dengan Harapan Masyarakat

No	Kategori	Frekuensi	persentase
1	Sangat mampu	12	12,6
2	Mampu	43	46,3
3	Kurang mampu	40	42,1
4	Tidak mampu	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 9

Tabel 4 menunjukkan sebagian besar sebanyak 43 orang atau 46,3% menyatakan bahwa aparat mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan harapan masyarakat bahkan 12 orang atau 12,6 % menyatakan sangat mampu.. Jadi kesimpulannya adalah dengan adanya kemampuan aparat dalam menyelesaikan pelayanan pekerjaan terlebih sesuai dengan harapan masyarakat akan dapat memberikan kepuasan kepada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berikut ini tanggapan tentang hasil kerja aparat :

Tabel 5
Hasil kerja Aparat

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 10

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat baik	31	32,6
2	Baik	37	38,9
3	Kurang baik	27	28,4
4	Tidak baik	0	0
	Jumlah	95	100,0

Tabel 5 menunjukkan sebagian besar sebanyak 37 orang atau 38,9% menyatakan bahwa hasil kerja aparat baik. Dan 31 orang atau 32,6 % menyatakan sangat baik, Jadi kesimpulannya adalah dengan hasil kerja aparat yang baik dan sesuai kemampuan dapat memberikan kepuasan kepada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berikut ini tanggapan tentang menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 6
Sikap Aparat Dalam Melayani Masyarakat

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	12	12,6
2	Baik	62	66,3
3	Kurang Baik	21	22,1
4	Tidak Baik	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 11

Tabel 6 menunjukkan sebagian besar sebanyak 62 orang atau 66,3% menyatakan bahwasikap aparat dalam melayani masyarakat baik. Jadi kesimpulannya adalah sikap aparat yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang akhirnya akan menjadi motivasi masyarakat untuk mendukung program dari pemerintah dalam hal ini adalah menyukseskan ketertiban administrasi kependudukan.

Berikut ini tanggapan tentang aparat masuk kerja tepat waktu adapun hasilnya sebagai berikut :

B. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Ada 15 Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat, hasil dari penelitian ini, 15 ukuran tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di kecamatan Gemuh puas atas pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan Gemuh, diantaranya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7
Prosedur Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	33	34,7
2	Puas	54	56,8
3	Kurang Puas	8	8,4
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	95	100,00

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 20

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 54 orang atau 56,8% menyatakan puas terhadap prosedur pelayanan

yang ada. Jadi kesimpulannya adalah warga merasa puas terhadap prosedur pelayanan yang ada dilakukan oleh aparat.

Berikut ini Kepuasan masyarakat atas persyaratan pelayanan yang dilakukan oleh aparat, adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 8
Persyaratan Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	30	31,6
2	Puas	51	53,7
3	Kurang Puas	14	14,7
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	95	100,00

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 21

Tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 51 orang atau 53,7% menyatakan puas terhadap persyaratan yang diberikan dalam pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa warga merasa puas dan setuju atas persyaratan yang ditetapkan oleh aparat.

Selain ketepatan dan persyaratan , keadilan aparat juga merupakan hal yang sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat atas keadilan aparat dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9
Keadilan mendapatkan Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	17	17,9
2	Puas	43	45,3
3	Kurang Puas	35	36,8
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	95	100,0

Sumber : Diolah dari pertanyaan no.26

Tabel 9 menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 43 orang atau 45,3% menyatakan puas atas keadilan aparat dalam memberikan pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa warga merasa puas atas rasa keadilan dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh aparat. Berikut ini tanggapan tentang kepastian biaya pelayanan adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 12
Kesopanan dan Keramahan Aparat

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	19	20,0
2	Puas	67	70,5
3	Kurang Puas	9	9,5
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	95	100,0

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 27

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 67 orang atau 70,3% menyatakan puas atas kesopanan dan keramahan aparat. Jadi dapat disimpulkan bahwa warga merasa puas atas kesopanan dan keramahan aparat dalam memberikan pelayanan kepada warga. Hal ini akan berakibat masyarakat akan merasa senang dan termotivasi untuk mendukung program pemerintah .

Tabel 13
Kedisiplinan Aparat

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	31	32,6
2	Puas	54	56,8
3	Kurang Puas	10	10,5
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	95	100,0

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 23

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 54 orang atau 56,8% menyatakan puas atas kedisiplinan aparat dalam memberikan layanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa warga merasa puas atas kedisiplinan aparat dalam memberikan pelayanan kepada warga. Hal ini akan mendorong masyarakat untuk selalu tepat dalam melaporkan kejadian demografi baik kematian, kelahiran , migrasi dan lain-lainnya.

III . PEMBAHASAN

Kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan artinya semakin tinggi kinerja yang ditawarkan dan diberikan dalam pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan sebaliknya semakin rendah pelayanan, maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan. Untuk melihat ada tidaknya hubungan antara variabel kinerja dengan tingkat kepuasan maka berikut ini akan

Tabel 10
Kepastian Biaya Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	26	27,4
2	Puas	58	61,1
3	Kurang Puas	11	11,6
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	95	100,0

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 29

Tabel 10 menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 58 orang atau 61,1% menyatakan puas atas kepastian biaya pelayanan aparat. Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas atas biaya yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, hal ini akan berdampak pada kepercayaan masyarakat kepada aparat.

Berikut ini tanggapan tentang kepastian jadwal pelayanan adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 11
Kepastian Jadwal Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	23	24,2
2	Puas	61	64,2
3	Kurang Puas	11	11,6
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	95	100,0

Sumber : Diolah dari pertanyaan no. 30

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 61 orang atau 64,2% menyatakan puas atas kepastian jadwal pelayanan aparat. Jadi dapat disimpulkan bahwa warga merasa puas atas kepastian jadwal pelayanan aparat dalam memberikan pelayanan kepada warga. Dengan kejelasan mulai pelayanan maupun selesainya pelayanan ,masyarakat tidak akan kecewa dan masyarakat akan memperoleh kepastian dalam mengurus administrasi kependudukan.

Berikut ini tanggapan tentang atasan kesopanan dan keramahan aparat, adapun hasilnya sebagai berikut:

disajikan tabel silang yang menggambarkan hubungan kedua variabel

Tabel 7
Tabel Silang antara Kinerja dengan Tingkat Kepuasan

Y	X				Jumlah
	sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak Puas	
Sangat Baik	20 21,1%	-	-	-	20 21,1%
Baik	8 8,4%	65 68,4%	1 1,1%	-	74 77,9%
Kurang Baik	1 1,1%	-	-	-	1 1,1%
Tidak Baik	-	-	-	-	95 100%
Jumlah	29 100	65 100%	1 100%	-	95 100%

Sumber: Data primer yang diolah 2011

Pada tabel 7 dapat diketahui bahwa terdapat 65 orang atau 68,4% masyarakat yang merasa puas menyatakan bahwa kinerja aparat dalam melayani masyarakat adalah baik. Sedangkan yang merasa sangat puas sebanyak 20 orang atau 21,1 % menyatakan bahwa kinerja aparat sangat baik. Hal ini juga dibuktikan dalam uji hipotesa yaitu

Rumus : $r =$

$$\frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X^2 - (\sum X)^2) (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

$$\begin{aligned} N &= 95 \\ \sum XY &= 221213533 \\ \sum X &= 3503 \\ \sum X^2 &= 130571 \\ \sum Y &= 3844 \\ \sum Y^2 &= 157022 \end{aligned}$$

$$r_{xy} = \frac{95 \cdot 22121333 - 3503 \cdot 3844}{\sqrt{\{95 \cdot 130571 - (12271009)\} \{95 \cdot 157022 - (14776336)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{2088061103}{\sqrt{18753499944}}$$

$$r_{xy} = 0.113$$

Dari perhitungan korelasi Product Moment dapat diketahui nilai “r” hasil yang menggambarkan “Pengaruh Kinerja Aparat terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gemuh Kab Kendal.” nilainya = 0,113, selanjutnya nilai tersebut dikonsultasikan dengan “r” tabel dengan N = 95 pada taraf signifikansi 5% diketahui nilai tabel adalah = 0,103. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa nilai “r” hasil lebih besar dibandingkan dengan “r” tabel (0,113 > 0,103).

Jadi dengan demikian hipotesa yang menyatakan “Pengaruh Kinerja Aparat terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gemuh Kab Kendal.” dapat dinyatakan **DITERIMA** atau **TERUJI**.

Dengan melihat hasil dari perhitungan tersebut berarti dapat menguatkan dari penelitian-penelitian terdahulu yang meneliti tentang kinerja dan kepuasan masyarakat yaitu kinerja aparat dalam melayani masyarakat sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena dengan pelayanan yang baik masyarakat akan merasa puas sehingga masyarakat akan lebih percaya dan senang terhadap aparat desa yang akhirnya masyarakat akan selalu mengurus administrasi kependudukan sesuai dengan aturan yang berlaku, hal ini akan berdampak positif bagi Administrasi Kependudukan yang dibuat oleh Kantor Kecamatan. Administrasi yang tertib dan lengkap akan membantu pemerintah dalam membuat suatu kebijakan untuk kepentingan masyarakat.

VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari perhitungan korelasi Product Moment dapat diketahui nilai “r” hasil yang menggambarkan “Pengaruh Kinerja Aparat terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gemuh Kab Kendal.” nilainya = 0,113, selanjutnya nilai tersebut dikonsultasikan dengan “r” tabel dengan N = 95 pada taraf signifikansi 5% diketahui nilai tabel adalah = 0,103. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa nilai “r” hasil lebih besar dibandingkan dengan “r” tabel (0,113 > 0,103). Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Gemuh Kab Kendal.

Dari kesimpulan tersebut, walaupun kinerja aparat sudah baik namun demikian harus senantiasa diupayakan peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) maupun sarana dan prasarana. Peningkatan kualitas SDM dapat berupa pendidikan dan latihan yang diikuti oleh semua aparat.

VII. DAFTAR PUSTAKA

Henry, Simamora, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, STIE YKPN, Yogyakarta

Kuntjorahadi, 2001, *Perilaku Organisasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Ratminto & Atik Sw. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Fandy Tjiptono, dan Candra, Gregorius, 2005, *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta Andi Offset:

Warella, Y. 2001. *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: FISIP UNDIP

BACAAN LAIN

Ruwinah, 2011, *Evaluasi Kinerja Pelayanan Masyarakat di Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Dimoro Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan*, MPA, FISIP UNTAG SEMARANG.

Tri Murwantini, 2012, *Studi Evaluasi Kinerja Perangkat Desa dalam Pelaksanaan Sistem Administrasi Pemerintah Desa di Kecamatan Wirosari Kabupaten Grobogan*, Skripsi, FISIP UNTAG SEMARANG.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.