

**PENGARUH PELAYANAN DIK JAMILA ME-WA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN
(Studi Kasus Akta Kelahiran dan Akta Kematian)**

Nor Azizah¹, M. Husaini², Moh. Fajar Noorrahman³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: nr.azizah888@gmail.com

ABSTRAK

Memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan sebuah inovasi "Dik Jamila me-WA" yang merupakan akronim Di Kampung Saja, Kami Melayani Melalui Whatsapp yang mempunyai permasalahan Kurangnya petugas pelayanan, Tidak tercapainya realisasi, Lambannya proses pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik Probability Sampling dengan jenis Simple Random Sampling serta rumus Slovin menghasilkan 50 responden yang pengumpulan datanya dengan cara observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil dari penyebaran angket terlihat bahwa Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat berkategori dengan masing-masing persentase 56,3% dan 68,8%. Berdasarkan hasil analisis nilai r (0,985) juga dapat diperoleh nilai r^2 (0,867) = 0,87 yang menunjukkan besarnya sumbangan efektif yang diberikan oleh variabel Pelayanan Dik Jamila Me-Wa Terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 87% sedangkan 13% sumbangan lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Arah hubungan kedua variabel adalah positif, yang artinya semakin tinggi pelayanan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat. Disarankan program Pelayanan Dik Jamila me-WA adalah penggunaan teknologi sepenuhnya dalam proses pelayanan melalui inovasi Pelayanan Dik Jamila me-WA agar lebih efisien dan menambah fasilitas yang menunjang serta menambah pegawai dalam Pelayanan Dik Jamila me-WA yang dilaksanakan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Dik Jamila me-WA

ABSTRACT

Providing convenience in population administration services, the Department of Population and Civil Registration launched an innovation "Dik Jamila me-WA" which is an acronym in the Village Only, We Serve Via WhatsApp which has problems with lack of service personnel, failure to achieve realization, slow process of making birth certificates and death certificates . This research uses quantitative methods using Probability Sampling techniques with the Simple Random Sampling type and the Slovin formula to produce 50 respondents whose data were collected by observation, questionnaires and documentation. The results of distributing the questionnaire show that Service and Community Satisfaction are categorized with percentages of 56.3% and 68.8% respectively. Based on the results of the analysis of the value of r (0.985), it can also be obtained that the value r^2 (0.867) = 0.87 which shows the amount of effective contribution provided by the variable Jamila Me-Wa Education Services towards Community Satisfaction is 87% while the other 13% of contributions are influenced by other variables . The direction of the relationship between the two variables is positive, which means that the higher the service, the higher the community satisfaction. It is recommended that the Dik Jamila me-WA Service program use technology fully in the service process through innovation in the Dik Jamila me-WA Service to make it more efficient and add supporting facilities and add employees to the Dik Jamila me-WA Service being implemented.

Keywords: Service, Community Satisfaction, Dik Jamila me-WA

PENDAHULUAN

Memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan sebuah inovasi "Dik Jamila me-WA" yang merupakan akronim Di Kampung Saja, Kami Melayani Melalui Whatsapp. Inovasi ini memberikan kemudahan kepada penduduk yang akan mengajukan permohonan dokumen kependudukan tidak harus datang ke dinas.

Pelayanan dilakukan secara online menggunakan aplikasi whatsapp. Penggunaan aplikasi whatsapp dipilih karena hampir semua penduduk yang memiliki smartphone telah terinstall aplikasi whatsapp, akan tetapi dalam pelaksanaan Dik Jamila me-WA mengalami permasalahan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Balangan, hal ini terlihat sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

- a. Kurangnya petugas pelayanan untuk menangani pelayanan Dik Jamila me-WA, yang mana petugas tidak fokus karena pekerjaan yang lain juga dilakukan dalam penanganannya sehingga dalam pelayanan Dik Jamila me-WA tidak terfokus dalam pelayanan yang diberikan, dimana banyaknya chat masyarakat yang tidak terbalas dalam kepengurusan surat akta kelahiran dan akta kematian.
- b. Tidak tercapainya realisasi dalam pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat pada pelayanan pembuatan surat akta kelahiran dan akta kematian, pada tahun 2021 realisasi yang dicapai sebesar 78% sedangkan target yang harus dicapai 90%, pada Tahun 2022 realisasi yang dicapai hanya mencapai 81% sedangkan target yang harus dicapai 90% dan pada Tahun 2023 realisasi dalam pelayanan akta kelahiran hanya mencapai 76% sedangkan target 90%. (*Sumber Data Akta Kelahiran, 2023*)
- c. Lambannya proses pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yang seringkali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, masih banyaknya jenis layanan yang tidak sesuai dengan waktunya, dimana waktu dalam penyelesaian 1 hari kerja baik pembuatan Surat Akte Kelahiran dan Surat Akte Kematian. (*Sumber : Prosedur Layanan*)

2. Kepuasan Masyarakat

- a. Ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, dimana seringkali terabaikan dalam pelayanan Dik Jamila me-WA sehingga masyarakat merasa dalam pelayanan yang diberikan masih sangat kurang.
- b. Masih banyak masyarakat yang mengabaikan atau tidak pahami mekanisme pembuatannya, yang mana seringkali bolak-balik oleh masyarakat yang memerlukan pelayanan akta kelahiran dan akta kematian, dimana prosedur yang harus sesuai dijalankan, sehingga masih banyak masyarakat yang kurang mengerti akan pelayanan akta kelahiran dan akta kematian.
- c. Minimnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya akta kelahiran dan akta kematian, dimana masyarakat masih banyak yang kurang paham akan kegunaannya dalam akta kelahiran dan akta kematian, sehingga kurangnya kepedulian masyarakat dan target yang dicapai tidak memenuhi realisasinya.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Pengaruh Pelayanan Dik Jamila Me-WA Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Akta Kelahiran dan Akta Kematian)”.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Dik Jamila Me-WA Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Akta Kelahiran dan Akta Kematian). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling* serta rumus Slovin menghasilkan 50 responden yang pengumpulan datanya dengan cara observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada Senin 6 November 2023 s/d senin 13 November 2023 di Kabupaten Balangan. Pengumpulan data berlangsung sekitar 3 (tiga) hari sejak penyebaran angket. Peneliti mengumpulkan data dengan dua cara, yaitu pertama peneliti mengisi angket dengan cara membacakan pernyataan pada angket yang kemudian dijawab oleh para masyarakat. Kedua, dengan

cara mendatangi rumah yang pernah melakukan pelayanan Dik Jamila me-WA tersebut kemudian memohon agar bersedia mengisi angket tersebut.

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 12 orang (24%) responden yang memiliki kualitas pelayanan yang termasuk kedalam kategori rendah, 18 orang (36%) responden yang termasuk dalam kategori sedang, dan 20 orang (40%) responden termasuk dalam kategori tinggi. Hal demikian secara umum responden dalam penelitian ini memiliki kualitas pelayanan berkategori sedang dengan persentase 74%.

Hal ini sesuai dengan observasi peneliti dilapangan bahwa pelayanan Dik Jamila me-WA sudah baik dalam kualitasnya, dimana dalam memberikan informasi kepada masyarakat di Kabupaten Balangan yang melakukan pelayanan Dik Jamila me-Wa.

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 10 orang (20%) responden yang memiliki kualitas pelayanan yang termasuk kedalam kategori rendah, 32 orang (64%) responden yang termasuk dalam kategori sedang, dan 8 orang (16%) responden termasuk dalam kategori tinggi. Hal demikian secara umum responden dalam penelitian ini memiliki kualitas pelayanan berkategori sedang dengan persentase 64%.

Hal ini sesuai dengan observasi peneliti dilapangan bahwa pelayanan Dik Jamila me-WA sudah baik dalam kepuasan masyarakat, dimana masyarakat sudah puas dalam pelayanan yang diberikan baik itu dari informasi yang diberikan kepada masyarakat serta pelayanannya

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,167 > 0,005$, maka dapat disimpulkan bahwa populasi data kualitas pelayanan Dik Jamila me-WA terhadap kepuasan masyarakat nilai residualnya berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui linearity nilai signifikansinya sebesar 0,190 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan Dik Jamila me-WA terhadap Kepuasan Masyarakat.

Sebesar 0,867 pada signifikansi level 0,00 yang berarti kedua variabel ini mempunyai hubungan yang sangat signifikan. Hal ini dilihat dari Pramika (2020:130): (1) 0,00 0,199 sangat rendah, (2) 0,20 0,399 rendah, (3) 0,40 0,599 cukup signifikan, (4) 0,60 0,799 signifikan (kuat), (5) 0,801,00 sangat signifikan (kuat). Nilai 0,867 berada pada 0,90 - 1,00 yang berarti sangat signifikan (kuat). Dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara Pengaruh Pelayanan Dik Jamila Me-Wa Terhadap Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori sangat signifikan (kuat) karena berada pada interval 0,90-1,00.

Arah hubungan kedua variabel adalah positif, sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi pengaruh Pelayanan Dik Jamila Me-WA Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Begitu pun sebaliknya, semakin tinggi kepuasan masyarakat maka semakin tinggi kualitas pelayanannya. Berdasarkan nilai r tersebut juga dapat diperoleh nilai $r^2 (0,867) = 0,87\%$.

Uji T memperoleh hasil dengan R Square sebesar 0,867 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil dari penyebaran angket yang dilakukan peneliti pada variabel Kualitas Pelayanan Dik Jamila me-WA dengan indikator *Reliability* (Realibilitas), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (Bukti Fisik) berkategori tinggi dengan frekuensi 50 responden dan persentase 92%.

Hal ini sesuai dengan observasi peneliti dilapangan bahwa kualitas pelayanan Dik Jamila me-WA terhadap kepuasan masyarakat yang mana pelayanan tersebut sudah baik dalam kualitasnya,

dimana masyarakat sangat puas terhadap pelayanan Dik Jamila me-WA dalam memberikan pelayanannya.

Hasil analisis data mengenai hubungan Pelayanan Dik Jamila Me-WA Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan diperoleh dengan nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,867 pada signifikansi level 0,00 yang berarti kedua variabel ini mempunyai hubungan yang sangat signifikan. Hal ini dilihat dari Pramika (2020:130): (1) 0,00 0,199 sangat rendah, (2) 0,20 -0,399 rendah, (3) 0,40 0,599 cukup signifikan, (4) 0,60 0,799 = signifikan (kuat), (5) 0,80 1,00 sangat signifikan (kuat). Nilai 0,867 berada pada 0,90 1,00 yang berarti sangat signifikan (kuat). Hasil uji korelasi tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara Pelayanan Dik Jamila Me-WA Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

SIMPULAN

1. Terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara pengaruh Pelayanan Dik Jamila Me-WA Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,867 pada signifikansi level 0,00 yang berarti kedua variabel ini mempunyai hubungan yang sangat signifikan. Nilai 0,867 berada pada 0,90 1,00 yang berarti sangat signifikan (kuat).
2. Persentase pengaruh variabel Pelayanan Dik Jamila Me-Wa Terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 87% sedangkan 13% sumbangan lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis data, nilai r (0,985) juga dapat diperoleh nilai r^2 (0,867) = 0,87 yang menunjukkan besarnya sumbangan efektif yang diberikan oleh variabel Pelayanan Dik Jamila Me-Wa Terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 87% sedangkan 13% sumbangan lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan

- Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) ‘ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19’, *Al’iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) ‘PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) ‘ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI’, *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) ‘PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Anonim, 2022. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Aria dan Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787
- Azwar, Saifuddin. 2017. *Metode penelitian psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gaspersz, Vincent, 2017. “*Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*”. Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nelva, 2018. judul Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar

Pasolong 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media

Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2020. *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rosianasfar, 2013. *Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi

Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru

Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung.

Tjiptono Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta.

Vera Suzana, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.