

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPIL KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

***THE EFFECT OF GOVERNMENT POLICY IMPLEMENTATION ON  
THE QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN  
OGAN KOMERING ULU TIMUR POPULATION AND CIVIL NOTE***

**Fauzah<sup>1</sup>, Nia Pusparini<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Langlangbuana

---

**ABSTRAK**

Masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil pada Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Timur. Analisis masalah penelitian dilakukan dengan menggunakan teori Implementasi Kebijakan Edward III dalam Winarno (2008 : 210),, berdasarkan factor-faktor implementasi kebijakan melalui dimensi Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi/Sikap Pelaksana dan Strktur Birokrasi. Adapun untuk variabel kualitas pelayanandigunakan pendekatan teori dari Parasurahman, Zeithaml dan Berry yang dkutip Tjiptono (2007:133) yakni Keandalan (*Realibility*),; Keresponsifan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Empathy* dan Berwujud (*Tangibles*). Metode dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif (*explanatory survai method*) sedangkan sumber pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi : angket, observasi, dan wawancara. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linier.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara implementasi kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Timur. Dengan demikian hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini teruji secara empirik.

**Kata kunci:** Implementasi Kebijakan, Kependudukan dan Catatan Sipil

**ABSTRACT**

*The problem in this study was the still low quality of population administration and civil service services in East Ogan Komering Ulu (OKU) District. Analysis of research problems was carried out using the theory of Edward III's Policy Implementation in Winarno (2008: 210), based on the factors of policy implementation through the dimensions of Communication, Resources, Disposition / Attitudes of Implementers and Structure of the Bureaucracy. As for service quality variables used the theoretical approach from Parasurahman, Zeithaml and Berry which was quoted by Tjiptono (2007: 133), namely Reliability (Reliability); Responsiveness, Confidence, Empathy and Tangibles.*

*The method in this study is an explanatory survey method (explanatory survey method) while the source of data collection uses library research and field studies which include: questionnaires, observations, and interviews. The sampling technique used is a simple random sampling. The data analysis technique used is linear regression analysis.*

*Based on the results of data processing carried out, the results of the research show that there is a positive and significant relationship between the implementation of the policy on Population Administration Service Quality at the Population and Civil Registry Service in Ogan Komering Ulu (OKU) East. Thus the hypothesis proposed in this study is empirically tested.*

**Keywords:** Policy Implementation, Population and Civil Regist

## 1. PENDAHULUAN

Untuk melaksanakan program rintisan sistem administrasi kependudukan termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan, perlu diterapkan mekanisme yang berisi persyaratan dan prosedur serta tatacara seperti yang telah dituangkan dalam pedoman termasuk formulir-formulir pelayanan dan blangko dokumen penduduk sekaligus langkah-langkah yang harus ditempuh dalam pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi.

Penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan diupayakan dapat :

- a. meningkatkan pemahaman penduduk atas manfaat kepemilikan identitas penduduk dan dokumen kependudukan
- b. mendukung pengintegrasian dan pertukaran data penduduk antar lembaga yang melayani administrasi kependudukan secara tertib dan berkesinambungan
- c. menjamin keamanan data individu yang terhimpun dalam bank data dan dapat diakses dalam sistem jaringan nasional
- d. mewujudkan perlindungan terhadap hak sipil dan hak politik

penduduk melalui penerbitan dokumen penduduk

Seiring telah di berlakukannya Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah atas perubahan dari UU No 23 Tahun 2014, dimana pemerintahan daerah di berikan hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk dapat mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Salah satu tugas pokok pemerintah daerah adalah menyelenggarakan pelayanan publik, karena pada dasarnya organisasi yang dibentuk dan kegiatan yang diselenggarakan pemerintah berorientasi pada pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fenomena kompleks yang tidak hanya berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat tetapi lebih jauh lagi adalah kebijakan publik yang mengatur jenis jenis atau bentuk bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh institusi/organisasi pemerintah. Salah satu daerah yang berhasil mengembangkan diri menjadi daerah otonom (kabupaten) adalah Ogan Komering Ulu Selatan. Kabupaten Ogan

Komering Ulu Selatan sebelumnya adalah termasuk dalam wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan kondisi eksisting Jumlah Penduduk Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur pada tahun 2015 tercatat 634.700 jiwa. Transisi dari kecamatan-kecamatan yang kurang berkembang menjadi Kabupaten yang mau tidak mau, siap tidak siap harus menjalankan pemerintahan secara otonom yang mengatur rumah tangganya sendiri. Dengan keadaan wilayah yang cukup luas secara administratif, Kabupaten ini membawahi 20 Kecamatan, 7 Kelurahan, dan 286 Desa. Dengan didukung potensi yang cukup menjanjikan, Kabupaten ini diharapkan mampu berkembang dengan cepat dan konsisten..

Berkaitan dengan masalah administrasi kependudukan pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menyerahkan kewenangannya kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah No 5 Tahun 2011 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 yang menyatakan bahwa: "Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain". Berdasarkan Peraturan Daerah No 5 Tahun 2011, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur memiliki tugas pokok yaitu; Melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam bidang

urusan kependudukan dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi, yang meliputi :

1. Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP),
2. Surat Tinggal Sementara (SKTS), Surat Bukti Pelaporan Orang Asing (SBPOA)
3. Pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta kematian, akta Perkawinan, akta Penceraian, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM.

Sekalipun Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sudah menetapkan Standar Pelayanan Minimal dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, namun dalam realisasinya berdasarkan hasil observasi awal peneliti dilapangan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masih rendah. Jumlah pemohon yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari realisasi penyelesaian selama dua tahun terakhir di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur belum optimal atau masih belum memadai dilihat dari sisi waktu, biaya, sarana dan prasarana, serta penanganan pengolaan pengaduan, dimana pada tahun 2014 hingga tahun 2015 jenis pelayanan seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dengan kata lain Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu

Timur belum mampu memenuhi harapan masyarakat yang membutuhkan pelayanan berkualitas sebagaimana ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Keputusan MENPAN NOMOR 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan minimal. Sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Indikasi-indikasi lain belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur antara lain sebagai berikut :

1. Kecepatan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menyelesaikan administrasi kependudukan masih kurang
2. Kurang tanggapnya petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menerima kritik dan saran masyarakat di dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan.
3. Kurang ramahnya petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada saat menerima keluhan masyarakat
4. Kurangnya kemauan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menerima tuntutan masyarakat.
5. Kurang memadainya tempat untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan.
6. Belum tersedianya kotak saran untuk menampung, melayani keluhan masyarakat terkait administrasi kependudukan.

Berdasarkan indikasi-indikasi yang sudah diuraikan di latar

belakang di atas, menurut asumsi peneliti rendahnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dipengaruhi oleh beberapa faktor, namun dalam penelitian ini peneliti akan mencoba menganalisis melalui pendekatan implementasi kebijakan.

## 2. TINJAUAN TEORI

### 2.1 Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik sebenarnya adalah kontrak antara rakyat dengan penguasa akan hal-hal penting apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan bersama, sebuah istilah Jean Rousseau, filsuf social Perancis yang sejaman dengan, *Montesquieu* sebagai *the social contract or principles of political rights*, sebagaimana Rousseau, dalam Nugroho (2003:59) menyatakan bahwa “Kebijakan publik adalah kontrak social itu sendiri”.

Dye dalam Nugroho (2003:3) mendefinisikan kebijakan publik yaitu “sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda”. Laswell dalam Nugroho (2003:3) mendefinisikannya “sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktek-praktek tertentu”. Friedrich dalam Nugroho (2003 :3) mendefinisikan sebagai “serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan

peluang yang ada, dimana kebijakan yang diusulkan tersebut ditujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan-hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu”.

## 2.2 Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan menurut G.Edward III adalah sebagai berikut:

*“Policy implementation as we have seen is the stage of policy making between the establishment of a policy such as the passage down of a judicial decision, or the promulgation of regulatory rule and the consequences of the policy for the people whom it affects”* (“...Implementasi kebijakan seperti yang kita lihat adalah tahap antara pembuatan kebijaksanaan dan pembentukan kebijakan seperti bagian bawah dari keputusan pengadilan, atau pengundangan, atau peraturan-peraturan dan konsekuensi dari kebijakan unyuk orang-orang yang mempengaruhi”). (Edward III, 1980:1)

Implementasi Kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh Lester dan Stewart dalam Winarno, 2002:101-102

“pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Lester dan Stewart yang dikutip oleh Winarno, menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah: “Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur

dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan”

Pendapatlain menurut Nugroho (2003:158). yaitu: “Terdapat dua pilihan untuk mengimplementasikannya, yaitu langsung mengimplementasikannya dalam bentuk program-program dan melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan tersebut” Oleh karena itu, implementasi kebijakan yang telah dijelaskan oleh Nugroho merupakan dua pilihan, dimana yang pertama langsung mengimplementasi dalam bentuk program dan pilihan kedua melalui formulasi kebijakan.

Dengan demikian implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat dan pada akhirnya berpengaruh pada dampak, baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Faktor faktor yang mempengaruhi terhadap keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edward III (1980:10-11) dapat didekati melalui *“Four critical factors or variables in implementing public policy: Communication; Resources, Dispositions or attitude and Bureaucratic*

*Structure*” yang secara simultan berinteraksi satu sama lain untuk membantu atau menghambat implementasi kebijakan pemerintah. Selanjutnya dijelaskan bahwa pendekatan yang ideal adalah dengan cara merefleksikan kompleksitas tersebut dengan membahas seluruh faktor faktor terkait sekaligus. Penjelasan lebih lanjut tentang faktor faktor dalam implementasi kebijakan publik menurut Edward III dalam Winarno (2008 : 210), adalah sebagai berikut:

### **1. Komunikasi**

Setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan jika terjadi komunikasi yang efektif antara para pelaksana kebijakan dengan para kelompok sasaran (target group). Yaitu penyampaian kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana (implementors) secara tepat sehingga pelaksana dapat mengetahui apa yang harus dilakukan. Agar supaya implementasi dapat efektif, siapa saja yang bertanggungjawab untuk mengimplementasikan kebijakan harus mengetahui apa yang seharusnya dilakukan. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan kepada personil yang tepat dan perintah tersebut harus jelas, akurat dan konsisten. Tiga unsur penting dalam komunikasi kebijakan menurut Edward III adalah: Transmisi, Konsistensi dan Kejelasan

### **2. Sumberdaya**

Setiap kebijakan harus didukung oleh sumberdaya yang memadai baik sumberdaya manusia maupun sumberdaya finansial. Implementasi kebijakan tidak akan efektif apabila para implementor kekurangan sumberdaya yang penting

untuk melaksanakan kebijakan. Sumberdaya yang penting meliputi staf dengan jumlah yang sesuai serta keahlian yang memadai, informasi yang memadai dan relevan mengenai bagaimana mengimplementasikan kebijakan, kewenangan dan fasilitas (termasuk bangunan/gedung, peralatan, tanah)..

### **3. Sikap/Komitmen**

Kecenderungan-kecenderungan atau perilaku para pelaksana kebijakan adalah faktor ketiga yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Agar implementasi dapat berjalan efektif, pelaksana (implementor) tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan. Budaya kerja dan etos kerja pelaksana dapat menjadi pendukung efektifnya sebuah kebijakan dilaksanakan atau dapat menjadi penghambat implementasi kebijakan tergantung pada budaya atau perilaku yang terbentuk pada pelaksana kebijakan., tetapi mereka juga harus memiliki keinginan untuk melaksanakan kebijakan. Sikap dan komitmen ini diperlukan dari para pelaksana yang menjadi implementor dari program yang telah disusun, dalam hal ini para pelaksana yang dimaksudkan terutama adalah aparatur birokrasi.

### **4. Struktur Birokrasi**

Faktor keempat yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah Struktur Birokrasi. Birokrasi sebagai lembaga yang langsung berhubungan dengan implementasi kebijakan adalah faktor yang secara signifikan dalam implementasi kebijakan. Birokrasi yang terdiri dari mekanisme kerja atau disebut dengan standar

operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi yang terjadi di lingkungan birokrasi adalah dua hal dalam struktur birokrasi yang mempengaruhi implementasi kebijakan.

Keempat faktor penting tersebut di atas, mempunyai hubungan yang saling melengkapi dan melingkupi dalam menjalankan suatu kebijakan publik sehingga diharapkan atau dipandang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu proses implementasi kebijakan, bahkan saling mempengaruhi antara faktor yang satu dengan faktor yang lainnya.

## **2.2 Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan

sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Selanjutnya peneliti mengemukakan pengertian kualitas pelayanan dari Nasution (2004:47) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan Masyarakat/pelanggan.

Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk seperti kinerja (*performance*), Keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis dari kualitas menurut Nawawi (2000:124) memberikan pengertian kualitas dengan mengutip pendapat Wayne F Cassio yang mengatakan bahwa “*quality is the extent to which products and services conform to customer requirement*”.

Semua pengertian kualitas yang pernah dikemukakan, jelas berorientasi pada organisasi profit dalam melaksanakan proses produksi, yang menunjukkan bahwa kondisi produk sebagai hasilnya harus memenuhi beberapa tolok ukur tertentu. Pada organisasi non profit bidang pemerintahan berlaku juga pengertian tersebut, karena tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan umum (*public service*), yang berarti juga konsumennya adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan (*service*) sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip Tjiptono (2007:133), untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

a. *Tangibles* / Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

b. *Reliability* / Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa

yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsiveness* / Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance* / Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

e. *Emphaty* / Empati

*Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dari pendapat diatas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor seperti kemampuan karyawan perusahaan menghadapi pelanggan, akan tetapi lebih peting lagi bagaimana perusahaan dengan segala sumber dayayang dimilikinya dapat memberikan kepuasan kepada

pelanggan. Selanjutnya kepuasan pelanggan akan muncul apabila sesuatu yang mereka harapkan dari layanan jasa tertentu terpenuhi. Dengan kata lain, antara harapan dengan layanan yang mereka rasakan tidak berbeda sama sekali.

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut: “Besarnya pengaruh implementasi kebijakan Pemerintah Daerah terhadap kualitas pelayanan “Besarnya Pengaruh Implementasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan ditentukan oleh pelaksanaan factor-faktor Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi”.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode eksplanasi (*Explanatory Research*) yang dimana data informasi dapat dikumpulkan dari populasi, yang hasil datanyadikumpulkan dan dianalisis untuk dapat mengukur pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. Sumber data yang digunakan oleh peneliti terbagi atas 2 (dua) sumber yaitu Sumber Data Sekunder dan Sumber Data Primer. Sedangkan Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Untuk ‘mengetahui bagaimana variabel terikat (Y) dapat diprediksikan melalui variabel bebas (X). Untuk mengetahui hal tersebut, maka digunakan analisis regresi linier. Dampak dari penggunaan analisis regresi linier dapat

digunakan untuk memutuskan apakah naik turunnya variabel terikat dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel bebas.

#### 4. PEMBAHASAN

##### 4.1 Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana dilakukan untuk

mengetahui perubahan variabel bebas dalam hal ini adalah Variabel Implementasi Kebijakan akan mempengaruhi variabel tidak bebas dalam hal ini Variabel Kualitas Pelayanan. Adapun hasil perhitungan persamaan Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan SPSS V.21 adalah sebagai berikut :

**Tabel. 4.1**  
**Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,109	3,334		,633	,528
	Implementasi Kebijakan	1,063	,093	,741	11,405	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari tabel di atas akan dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,109 + 1,063X$$

Dimana :

X = Variabel Implementasi Kebijakan

Y = Variabel Kualitas Pelayanan

Persamaan Regresi tersebut memperlihatkan bahwa apabila Implementasi Kebijakan terjadi kenaikan satu satuan, maka Kualitas Pelayanan akan terjadi kenaikan sebesar 1,063 satuan. Kemudian konstanta yang bernilai 2,109 menunjukkan bahwa apabila tidak terjadi perubahan terhadap variabel Implementasi Kebijakan maka

Variabel Kualitas Pelayanan akan sebesar 2,109 satuan.

##### 4.2 Perhitungan Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh akan dihitung nilai Koefisien Determinasi dengan hasil sebagai berikut :

$$\text{Koefisien Determinasi (KD)} = r^2 \times 100\%$$

Dimana nilai r adalah nilai korelasi atau hubungan antar variabel, nilai korelasi tersebut dapat diperoleh pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.46**  
**Nilai Korelasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,741 <sup>a</sup>	,549	,544	7,60026

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

Berdasarkan pada tabel di atas dapat ditentukan nilai korelasinya adalah sebesar 0,741. Dari nilai korelasi tersebut dapat diperoleh nilai Koefisien Determinasi sebagai berikut :

$$\text{Koefisien Determinasi (KD)} \\ = (0,741)^2 \times 100\%$$

$$= 0,549 \text{ atau } 54,9 \%$$

Ini memperlihatkan bahwa Pengaruh Variabel Implementasi Kebijakan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 54,9% dan sisanya sebesar 45,1% adalah faktor lain yang mempengaruhi Variabel Kualitas Pelayanan yang tidak diteliti.

### 4.3 Uji Hipotesis

Selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

$\rho \neq 0$  Tidak terdapat pengaruh Variabel Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan

$\rho = 0$  Terdapat pengaruh Variabel Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan

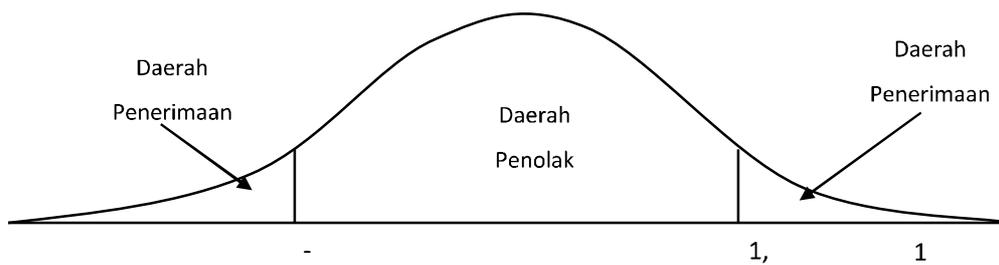
Hipotesis tersebut di atas akan dibuktikan dengan menghitung distribusi student (uji t) yang kemudian akan dibandingkan dengan t-tabel. Hasil perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$t = rs \sqrt{\frac{N-2}{1-rs^2}}$$

$$t = 0,741 \sqrt{\frac{109-2}{1-0,741^2}}$$

$$t = 11,405$$

Hasil perhitungan tersebut akan dibandingkan dengan t-tabel, dimana dari hasil tabel distribusi t dengan tingkat kekeliruan sebesar 0,05 didapatkan t-tabel adalah sebesar 1,9823. Ini menunjukkan bahwa nilai t hitung yaitu sebesar 11,405 lebih besar daripada nilai t tabel yaitu sebesar 1,9823 yang dapat digambarkan dalam kurva distribusi normal t sebagai berikut :



**Gambar. 4.1**  
**Kurva Penerimaan Ha dan Penolakan Ha**

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 11,405 berada pada daerah penerimaan  $H_a$ , artinya bahwa  $t_{tabel}$  1,9823 lebih besar dari  $t_{hitung}$ , 11,405 atau  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hubungan antara Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ogan Komering (OKU) Timur, mempunyai hubungan sebesar 0,741 pada taraf uji  $\alpha = 0.05$  dan menurut Klasifikasi reliabilitas digunakan menurut Guilford dalam Sugiyono, (2006:216) angka ini berada pada kisaran antara 0,60 – 0,79 dengan kriteria Reliabilitas Kuat. Bagaimanapun baiknya suatu kebijakan, tanpa diimplementasikan dengan efektif, maka tidak akan menghasilkan kinerja yang optimal. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa semakin dipenuhi unsur unsur

variabel implementasi Kebijakan pemerintah Daerah, maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Kumering (OKU) Timur.

Hasil perhitungan hubungan antara implementasi kebijakan dengan kualitas pelayanan tersebut pengaruhnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari 0,741 dimana  $t_{tabel}$  sebesar 1,9823 masih lebih kecil dari harga  $t_{hitung}$  sebesar 11,405 sehingga hipotesis penelitian ini dapat diterima.

### 5.2 Saran

Dari hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah terhadap, Kualitas Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Timur, peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu:

7. Disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menyelesaikan administrasi kependudukan lebih dipercepat agar dapat memenuhi harapan masyarakat

- untuk mendapatkan kartu identitas sesuai peraturan yang diberlakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Timur
8. Hendaknya Petugas Kependudukan lebih tanggap pada saat menerima kritik dan saran dari masyarakat pengguna layanan.
  9. Sebaiknya Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Menambah petugas dan tenaga operator yang bertugas mencatat, menghimpun, dan meneruskan berkas dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan kependudukan dan catatan sipil.
  10. Disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk segera menyediakan kotak saran untuk menampung, melayani keluhan masyarakat terkait administrasi kependudukan,

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku-buku :

- Edward III. C George. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Lukman, Sampara. 2000. *Widyapraja No 13*. Reformasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Globalisasi, IIP Depdagri, Jakarta.
- Nugroho, Riant. 2003. *Public Policy, Dinamika Kebijakan-Analisis Kebijakan-Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.

Sugiyono. 2003. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Syafei, Kencana Inu. 2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Media Pressindo

##### Dokume dan Sumber Lain :

Republik, Indonesia. 2015. Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang *Pemerintah Daerah*. Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.

\_\_\_\_\_. 2004. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang *Pemerintah Daerah*. Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.

\_\_\_\_\_. 2013. Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang *Sistem Administrasi Kependudukan*. Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.

\_\_\_\_\_. 2009. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.

\_\_\_\_\_. 2011. Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2011 tentang *Administrasi Kependudukan*. Martapura, Sekretariat Daerah.