

Mariana Noviana Iman

by UNITRI Press

Submission date: 20-May-2024 02:46AM (UTC-0500)

Submission ID: 2284220977

File name: Mariana_Noviana_Iman.docx (96.17K)

Word count: 1619

Character count: 11172

**PENGARUH JASA, PROSES, PEGAWAI, DAN LINGKUNGAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN AKTA
1
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**

SIPIK KOTA MALANG

SKRIPSI

MANAJEMEN



Oleh:

MARIANA NOVIANA IMAN

NIM: 2020120057

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**1
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi

MALANG

2024

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana lingkungan fisik, personel, kebijakan, dan proses mempengaruhi kepuasan masyarakat umum terhadap pengurusan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Penelitian ini melibatkan 52 subjek yang menggunakan teknik penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dipastikan dengan pengambilan sampel jenuh. Analisis linier berganda merupakan metode analisis data yang digunakan. Studi menunjukkan bahwa fasilitas, personel, peraturan, dan lingkungan fisik semuanya berdampak besar pada kepuasan masyarakat. Nilai f prediksi sebesar $41,773 > \text{dari } f \text{ tabel sebesar } 3,20$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$) menunjukkan bahwa jasa, proses, karyawan, dan lingkungan semuanya dianggap sebagai variabel independen. Keduanya berdampak besar dan menguntungkan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Jasa, Proses, Pegawai, Lingkungan dan Kepuasan Masyarakat.

1 **BAB I**

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekelompok individu yang mapan, dijalankan dengan terampil, dan dikelola secara efektif yang berkolaborasi untuk mencapai tujuan tertentu disebut sebagai organisasi. Betapa pentingnya menetapkan standar operasional prosedur (SOP) guna memberikan layanan berkualitas tinggi. Serangkaian instruksi atau proses untuk melakukan tugas yang merinci apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya, kapan melakukannya, di mana melakukannya, dan oleh siapa disebut prosedur operasi standar. Menurut M. Askiyanto (2022), kegagalan dalam konsep organisasi klien akan diakui karena menjaga kualitas pelanggan sangat penting untuk kemajuan operasi organisasi di sektor bisnis. Prosedur operasional standar merupakan landasan organisasi untuk mengelola keputusan dan aktivitas dengan cara yang disengaja dan konsisten. produktif.

M. Askiyanto (2022) berpendapat bahwa penelitian tidak dapat dilakukan secara efektif tanpa adanya keterkaitan antara teknologi dan sumber daya manusia, sehingga memerlukan penggunaan sumber daya manusia yang lebih canggih dan terlatih. Pelayanan yang melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak. Hal ini sejalan dengan paradigma pelayanan saat ini yang mengutamakan kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Prihatiningtyas (2015) mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang bergantung pada suatu

produk atau jasa tertentu. Sumber daya manusia dan kualitas layanan merupakan dua elemen terpenting dalam proses penjualan suatu produksi karena keduanya memakan pendapatan langsung. Fokus pada layanan, proses, layanan masyarakat, lingkungan, dan komponen prosedural selain komponen hasil merupakan definisi kualitas yang lebih luas.

¹⁰ Jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memerlukan perpindahan kepemilikan dari satu pihak ke pihak lain (Kotler, 2014). Layanan pada dasarnya adalah setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi persyaratan secara langsung atau tidak langsung. Secara umum pemberian pelayanan yang disebut juga dengan layanan pelanggan bertujuan untuk menyenangkan masyarakat dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Potensi yang dimiliki seseorang harus dikembangkan dengan berbagai cara, seperti semangat, kehati-hatian, dan mampu menghadapi tantangan yang sulit, mengingat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (Emqi Fauzi, 2021).

Ivancevich dan rekan (2015):⁸⁰ Layanan adalah sesuatu yang terlihat dan tidak berwujud namun memerlukan tenaga kerja dan teknologi untuk menyediakannya. Meskipun tuntutan petugas dipenuhi dan sumber daya terbatas, masyarakat menyuarakan ketidaksenangannya terhadap berlarut-larutnya pengurusan akta kelahiran. individu (SDM). "Layanan" mengacu pada tindakan membantu orang lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan kepada kebutuhan masyarakat secara tepat waktu, sopan, adil, dan berlandaskan moral. Agar adil, seseorang harus memberikan layanan sesuai

dengan tiket yang diberikan di loket. Pelayanan yang cepat dan akurat menunjukkan pekerjaan berkualitas tinggi dan presisi yang tidak memakan waktu lama. Permasalahan kompleks pada pelayanan resmi pemerintah, seperti pelayanan yang lambat atau tidak responsif, manajemen yang buruk, atau waktu reaksi yang lama ketika seseorang datang, sering ditemui oleh Dinas

Mulyani (2016) menjelaskan Strategi, taktik, dan prosedur nyata yang digunakan untuk mengubah uang, material, tenaga kerja, dan peralatan yang ada menjadi hasil yang diharapkan dikenal sebagai proses. Perjalanan seumur hidup seseorang dalam masyarakat adalah salah satu pengabdianya kepada orang lain. Metode Tanpa karyawan yang mengawasi, memelihara, dan menggunakan fasilitas dasar organisasi yang kuat, semua fasilitas tidak akan ada gunanya. Hal ini disebabkan karena manusia merupakan sumber daya organisasi yang paling berharga dan satu-satunya yang tidak dapat digantikan oleh material lain. Salah satu indikator keberhasilan bisnis adalah adanya upaya yang bermanfaat untuk mencapai tujuan. Sebagaimana dikemukakan oleh Muhammad Fauzi Emqi (2022), inisiatif adalah hasil serangkaian kegiatan yang dirancang untuk menginspirasi dan membujuk orang lain untuk mencapai tujuan tertentu.

Hasibuan (2019) menyatakan bahwa seorang pekerja yang menjual tenaga kerja atau jasa berpikir dan menerima pembaruan yang biayanya ditetapkan. PNS perlu memiliki etos kerja yang kuat serta terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Seorang pegawai pemerintah harus senantiasa bekerja dengan semangat dan tidak terlihat lesu, ragu-ragu, atau lesu agar dapat melayani masyarakat. Pegawai pemerintah harus bersemangat dengan apa yang mereka lakukan jika mereka ingin meningkatkan pelayanan masyarakat. Namun

penyampaian pelayanan publik terhambat oleh kurangnya sumber daya manusia di aparaturnya dan sistem politik yang tidak efisien dan tidak kompeten. Ukuran sebenarnya dari kinerja seorang karyawan adalah motivasi dan kapasitasnya untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan bagi seseorang yang seharusnya memiliki tingkat bakat dan kemauan tertentu.

Keadaan lingkungan hidup kita mempunyai dampak terhadap kehidupan kita, dan Sedarmayanti (2014) menegaskan bahwa lingkungan adalah segalanya. Lingkungan kerja terdiri dari semua alat dan bahan yang terpapar, lingkungan sekitar seseorang, rutinitas kerja, dan pengaturan kerja kelompok dan individu. Tempat parkir, toilet, dan lokasi pelayanan publik merupakan contoh fasilitas yang harus disertakan dalam ruang tunggu yang terpelihara dengan baik, menyenangkan, higienis, dan lengkap dimana pelayanan publik ditawarkan. Kota Malang mempunyai kawasan kependudukan dan pencatatan sipil yang cukup tertata, terpelihara, serta banyak tersedia tempat parkir, toilet, dan layanan musala.

Seperti yang diungkapkan Prithatminingtyas (2017), kualitas pelayanan seorang penjual ditentukan oleh sikap dan ucapannya yang ditujukan kepada klien yang membeli barang. Tempat kerja mempunyai tingkat kenyamanan yang tinggi bagi para karyawannya. Sejauh mana karyawan menganggap serius pekerjaannya dipengaruhi oleh kenyamanan tempat kerja, yang mendorong mereka untuk bekerja lebih baik. Suasana yang mendukung pelaksanaan kerja yang efisien, aman, sehat, dan nyaman dikenal dengan lingkungan kerja yang kondusif.

Ibrahim (Hardiansyah 2011:40) menegaskan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan publik berhenti pada titik dimana pelayanan diberikan dan kualitas pelayanan publik merupakan keadaan dinamis yang mencakup manusia, proses, produk, jasa, dan lingkungan. Menurut M. Askiyanto (2016), perusahaan memang mempunyai teknik yang sangat unggul dalam mengatasi berbagai kesulitan internal dan eksternal. Untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang efisien, masyarakat harus mendapatkan pelayanan prima dari pemerintah.

Menurut Rahmawati (2014), pelayanan publik harus mampu memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat secara efisien sehingga mereka dapat memperoleh layanan yang diinginkan, merasa puas, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, penyedia jasa harus mampu membedakan preferensi dan keinginan konsumen jasa. Sedarmayati Putra (2017:19) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerjanya dibandingkan dengan harapannya. Dinas yang paling sering melayani masyarakat ³ adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengurus segala urusan yang berkaitan dengan pengisian pencatatan kegiatan masyarakat sehari-hari.

⁹ Belum banyak upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Malang untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Kesimpulan serupa juga dicapai ¹² oleh peneliti dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menemukan bahwa waktu respons yang tertunda dan kurangnya empati di pihak karyawan menyebabkan pengalaman klien yang tidak memuaskan. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat yang terus-menerus mengemukakan berbagai

persoalan, baik secara langsung maupun melalui media. Masalah-masalah ini yang berdampak buruk pada citra pemerintah, mencakup prosedur yang rumit, tanggal yang tidak jelas, biaya-biaya yang diperlukan, peraturan yang tidak jelas, dan perilaku aparat pemerintah yang tidak responsif.

³ Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat beberapa hal yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini, yang berjudul “ Pengaruh Jasa, Proses, Pegawai, dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang”

¹³ 1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan permasalahan dalam penelitian ini:

1. Apakah pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kebahagiaan masyarakat saat mendatangi ² Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk membuat akta kelahiran?
2. Apakah prosedur tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap proses pembuatan akta kelahiran ⁴ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?
3. Apakah pekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdampak pada seberapa puas masyarakat terhadap akta kelahiran yang diterbitkannya?
4. Apakah setting tersebut mempengaruhi kepuasan individu terhadap ² akta kelahiran yang diperolehnya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

5. Apakah kepuasan masyarakat terhadap ²akta kelahiran yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Malang bergantung pada pelayanan, prosedur, petugas, dan lingkungan sekitar?

¹1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh prosedur akta kelahiran ⁵Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pegawai ¹⁶Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terhadap kepuasan masyarakat dalam ⁷penerbitan akta kelahiran.
4. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dipengaruhi oleh lingkungan sekitar.
5. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dipengaruhi oleh prosedur, petugas, pelayanan, dan lingkungan sekitar.

1.4 Manfaat Penelitian

Keuntungan temuan ini :

- a. Bagi Penulis

1. Penulis semakin mengetahui bagaimana praktik staf, penawaran, dan faktor eksternal mempengaruhi kebahagiaan pelanggan dengan ²akta kelahiran yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Penulis akan lebih mengetahui bagaimana kebahagiaan masyarakat terhadap pengurusan akta kelahiran dipengaruhi oleh prosedur, petugas, pelayanan, dan lingkungan.
3. Dapat membantu penulis menjadi profesional yang menguntungkan dan dapat dipekerjakan.

- ¹¹b. Bagi kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang
Hal ini dapat dijadikan data untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan, kebijakan, petugas, dan lingkungan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penerbitan akta kelahiran, sehingga dapat lebih mengoptimalkan kinerja aparatur.
- c. Bagi Masyarakat
Dapat memberikan saran bagaimana meningkatkan pengetahuan hukum masyarakat, khususnya dalam pembuatan, perolehan, dan pendaftaran akta kelahiran.

Mariana Noviana Iman

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	3%
2	media.neliti.com Internet Source	3%
3	repository.uma.ac.id Internet Source	1%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
5	repository.um.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
7	ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1%
8	etheses.iainkediri.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to iGroup Student Paper	1%

10	digilib.uns.ac.id Internet Source	1 %
11	repository.unisma.ac.id Internet Source	1 %
12	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	1 %
13	ruth-angelia.blogspot.com Internet Source	1 %
14	www.ar.mian.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1 %
15	www.coursehero.com Internet Source	1 %
16	publikasi.unitri.ac.id Internet Source	1 %
17	docplayer.info Internet Source	<1 %
18	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
19	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Mariana Noviana Iman

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10
