

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI
ANTAR PRIBADI DAN PERILAKU MASYARAKAT
(Studi Kepemilikan Dokumen Resmi Kependudukan dan Pencatatan Sipil)**

**EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EFFECTIVENESS OF
COMMUNICATION BETWEEN PRIVATE AND PUBLIC BEHAVIOR
(Studies Ownership of Residence Document and Civil Registration)**

Bambang Irawan

Dosen Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
bambang.irawan@uta45jakarta.ac.id

ABSTRAK

Secara teoritis, penelitian ini dibatasi oleh dua faktor atau variabel yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel efektivitas komunikasi interpersonal. Perubahan perilaku dari pasif menjadi aktif ini tentunya diharapkan mendukung dan memfasilitasi program di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis dampak kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal apakah secara parsial maupun simultan akan mempengaruhi perilaku orang dalam pengolahan dokumen resmi kependudukan dan catatan sipil. Penelitian ini menggunakan pendekatan survey, jenis penelitian adalah studi korelasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara cluster and random sampling dengan rumus Yamane diperoleh (100 keluarga), sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi multivariat.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Efektivitas Komunikasi Interpersonal, Perilaku**

ABSTRACT

Theoretically, this study is limited by 2 (two) factors or variables which are; service quality variable and the effectiveness of interpersonal communication variable. The change of behavior from passive to active is certainly expected to support and facilitate the program in the Department of Population and Civil Registration. The purpose of this study is to describe and analyze the extended impact of service quality and the effectiveness of interpersonal communication whether partially or simultaneously will affect the behavior of people in processing official document population and civil registration. This study uses a survey approach and type of study is explanatory and correlation study. Determination of the sample using random cluster sampling technique with Yamane formula (100 families), while the data analysis technique used is multivariate regression.

Keywords : **Service Quality, The Effectiveness Of Interpersonal Communication, Behavior**

PENDAHULUAN

Paradigma pemerintahan *Good Governance* diharapkan mendapatkan dukungan dan partisipasi masyarakat dalam setiap program-program penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sehingga terbentuk suatu pola kemitraan antara pemerintah dan masyarakat secara berkesinambungan. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*) di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sudin Dukcapil), Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara berpegang pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam pelaksanaannya Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Utara, mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pasal 1, butir (1) mengatakan bahwa, 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 publik dan pembangunan di sektor lain.

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara, saat ini masih menghadapi kendala dalam pendataan penduduk melalui layanan administrative kependudukan dan pencatatan sipil. Layanan Administratif Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu; berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Perkawinan, Akte Kematian, Akte Kelahiran dan ijin-ijin lainnya. Hal ini disebabkan rendahnya

tingkat kesadaran masyarakat mendatakan diri secara resmi sebagai penduduk tetap di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara.

Sikap acuh tak acuh masyarakat mengarah pada perilaku yang pasif (perilaku masa bodoh), sehingga masih banyak penduduk yang tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran.

KAJIAN TEORITIS

Menurut Ndraha (1997:33) bahwa perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau kelompok dalam atau terhadap satu (situasi dan kondisi), lingkungan masyarakat atau organisasi, sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian. Terkait pendapat diatas, Kurt Lewin dalam Blanchard, et al (1996:11) mengatakan bahwa Perilaku manusia dipengaruhi oleh interaksi faktor personal dan faktor situasional. Dengan demikian, perilaku dapat dasarnya terbentuk setelah melewati keseluruhan dari aktivitas, yaitu unsur kepentingan, kebutuhan, motivasi dan sikap yang potensial dapat menjelaskan perilaku tertentu. Karena itu kepentingan seseorang melandasi perilakunya atau dengan kata lain perilaku seseorang itu banyak dipengaruhi oleh factor kepentingan internal, namun dapat juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang merupakan respon terhadap kondisi tertentu.

Salah satu respon itu sikap dari perilaku individu atau sekelompok individu (masyarakat) terhadap layanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil oleh Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Administratif Jakarta Utara, yang saat ini dirasakan belum memuaskan. Sehingga sikap dari perilaku masyarakat sangat beragam antara lain. Adanya sebagian masyarakat yang patuh terhadap

kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Ada juga sebagian masyarakat yang menolak, karena merasa kurang jelas terhadap pelayanan dan informasi yang diberikan.

Secara Teoritis ada beberapa faktor pendekatan yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam kepemilikan layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara, antara lain :

1. Faktor Kualitas Pelayanan, menurut Crosley, Lethimen dan Wyckoff dalam waluyo (2007:128) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah Penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai.
2. Faktor efektifitas komunikasi antar pribadi menurut Bernard dalam Effendy (2002:48) mengemukakan bahwa komunikasi penyampaian informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya dengan menggunakan lambang-lambang, kata-kata, gambar, bilangan, grafik dan lain-lain.

Kegiatan atau proses penyampaiannya yang biasa dinamakan komunikasi. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal (Mulyana, 2002:73).

METODE PENELITIAN

Peneliti mengambil lokasi Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain penelitian

survey, dimana dalam pelaksanaannya penelitian dilakukan dalam bentuk deskriptif dan verifikatif. Populasi yang dijadikan obyek penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili (tempat tinggal) di wilayah Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara dengan jumlah populasi sebesar 120.541 KK. Penentuan sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan penarikan sampel secara kelompok atau “Clusfer Random Sampling”. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pengukuran interval. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis regresi ganda.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis instrument mencakup uji validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi antar pribadi, masing-masing melalui dimensi dan indikator, terdapat hasil uji semua butir-butir indikator/pertanyaan valid, dan hasil uji reliabilitas variable kualitas pelayanan menunjukkan cronbach's alpha sebesar 0.870 dan hasil uji reliabilitas variable efektivitas komunikasi antarpribadi menunjukkan cronbach's alpha sebesar 0.734, sedangkan hasil uji reliabilitas variable kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi antarpribadi secara bersama-sama terhadap perilaku masyarakat menunjukkan cronbach's alpha sebesar 0.825, artinya butir-butir indikator/pertanyaan dapat dipercaya atau reliable dan penelitian dapat diteruskan pada tingkat analisis uji statistic dan uji hipotesis.

Hasil analisis regresi linier secara bersama-sama, variable kualitas pelayanan (x_1) dan efektivitas komunikasi antarpribadi (x_2) terhadap perilaku masyarakat didapat hasil konstanta (a) sebesar 7.291 dengan harga kualitas pelayanan (b1) sebesar 0.643 dan harga efektivitas komunikasi antarpribadi (b2) sebesar 0.313,

sehingga persamaan regresi linier menjadi $Y = 7.291 + 0.643 X_1 + 0.313 X_2$, artinya kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi antarpribadi mempengaruhi perilaku masyarakat, apabila kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi antarpribadi dinaikkan atau diturunkan sesuai harga b_1 dan b_2 diatas, maka perilaku masyarakat akan naik dan turun sesuai dengan harga masing-masing variabel.

Sedangkan hasil uji koefisien korelasi melihat tingkat hubungan kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi antarpribadi secara simultan diperoleh nilai (r) sebesar 0.791 atau 79.1 %, hal ini dapat diinterpretasikan bahwa tingkat hubungan kedua variabel independen terhadap variabel dependen sangat kuat.

Adapun kontribusi pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi antarpribadi secara simultan terhadap perilaku masyarakat dapat dilihat dari hasil koefisien determinan (r^2) sebesar 0.626 atau 62.2 %, diartikan bahwa , kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi antarpribadi secara simultan berpengaruh positif terhadap perilaku masyarakat, sehingga dapat diinterpretasikan pengaruhnya cukup kuat.

Berdasarkan hasil uji hipotesis melalui uji t dan uji F diperoleh hasil sebagai berikut: Dengan $n = 100$, tingkat kesalahan sebesar 5 % atau 0.05 dan tingkat kepercayaan 95 %, maka diperoleh t hitung sebesar 8.747 dan t table sebesar 1.985, artinya t hitung lebih besar dari t table (t hit 8.747 > t tab 1.985), hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak yang menyatakan tidak ada pengaruh, sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diterima yang menyatakan ada pengaruh signifikan antar variabel-variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan

hasil uji F diperoleh hasil nilai F hitung sebesar 81.109 dan F table sebesar 3.940. Artinya F hitung lebih besar dari F table (F .hit 81.109 > F .tab 3.940), ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima yang menyatakan ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi antarpribadi terhadap perilaku masyarakat dalam kepemilikan dokumen resmi kependudukan dan pencatatan sipil pada Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara, dan hipotesis nol (H_0) ditolak.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan dan pengaruh yang positif antara implementasi kualitas pelayanan (X_1) dan efektivitas komunikasi antarpribadi (X_2) secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama (simultan) terhadap perilaku masyarakat (Y) dalam kepemilikan dokumen resmi kependudukan dan pencatatan sipil pada Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara. Untuk Aparat Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan terutama yang menyangkut ketepatan waktu penyelesaian dokumen (KTP dan Akta Kelahiran), penetapan biaya sesuai harapan masyarakat dan kepastian kewenangan.

Disamping itu diperlukan upaya-upaya meningkatkan frekwensi dan kontinuitas komunikasi antarpribadi dengan masyarakat baik di tingkat Kecamatan maupun di tingkat Kelurahan dengan memanfaatkan RT, RW dan LMK, sehingga aparat dapat mengetahui apa yang menjadi permasalahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan kajian ini terbukti ada makna positif antara komunikasi

antar pribadi terhadap perubahan perilaku masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu memperhatikan keseragaman sarana dan prasarana tata ruang pelayanan baik di tingkat Kecamatan maupun di tingkat Kelurahan dan diperlukannya pendelegasian kewenangan dalam hal pengurusan akta kelahiran dari Dinas Dukcapil ke Suku Dinas Dukcapil untuk Akta Kelahiran WNA, dan dari Suku Dinas Dukcapil ke Kecamatan, untuk akta kelahiran WNI. Sehingga akar masalah kependudukan dan pencatatan sipil dapat diatasi sesuai dengan kaidah kaidah *Good Governance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana, (2003), Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal, Yogyakarta : Kanisius
- Barata, (2003), Dasar-Dasae Pelayanan Prima, Jakarta : Gramedia.
- Blanchard Ken, Paul, Hersey, (1996), Management of Organizational Behavior Human Resources, London : Prentice Hall International Inc.
- Effendi, Onong Uchjana, (2003), Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Liliweri, Alo, (1997), Sosiologi Organisasi, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Mulyana, Deddy, (2002), Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar, Bandung : Rosda Karya.
- Ndaraha Taliziduhu, (1997), Budaya Organisasi, Jakarta : Rineka Cipta.
- Poerwodarminto,(1985), Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta : Balai Pustaka.
- Waluyo, (2007), Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Otonomi Daerah, Jakarta : Mandar Maju.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- , Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.