

Bagaimanakah Kualitas Layanan Dokumen Kependudukan Di Kota Jambi..?

Effiyaldi¹, Johni Paul Karolus Pasaribu², Eddy Suratno³, Yossinomita⁴

Program studi, Manajemen Fakultas Ilmu Manajemen Dan Bisnis, Universitas Dinamika Bangsa Jambi, Indonesia

E-mail : effiyaldi@nama.iac.id¹, johnipaul@unama.ac.id², eddyuratno72@yahoo.co.id³, yossinomita.saputra@gmail.com⁴

E-mail penulis koresponden: effiyaldi@unama.id.id

Abstract

The purpose of this study was to determine organizational transparency on the influence of service quality in managing population documents in the city of Jambi. Using the Structural Equation Model method. The sample used was 320 people. That there is a significant influence of organizational transparency on the quality of service in the service of population documents in the city of Jambi. Suggestions for further research are that it is necessary to examine again by raising the variables of job satisfaction, work ability, work facilities and cooperation on service quality and with implications for public trust.

Keywords: organizational transparency, service quality, population documents.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui transparansi organisasi terhadap pengaruh kualitas layanan dalam pengurusan dokumen kependudukan di kota Jambi. Menggunakan metode Structural Equation Model. Sampel yang digunakan sebanyak 320 orang. Bahwa terdapat pengaruh signifikan transparansi organisasi terhadap kualitas pelayanan dalam pelayanan dokumen kependudukan di kota Jambi. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah perlu diteliti lagi dengan mengangkat variabel kepuasan kerja, kemampuan kerja, fasilitas kerja dan kerjasama pada kualitas layanan dan denan implikasi pada kepercayaan publik.

Keywords: transparansi organisasi, kualitas layanan, dokumen kependudukan

1. Pendahuluan

Layanan dokumen kependudukan merupakan salah satu fungsi dari kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Jambi. Sampai saat ini pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan. Meski di satu sisi pemerinta/penguasa telah berusaha untuk melaksanakan upaya untuk memperbaiki layanan, perihal layanan umum masih terasa kurang memuaskan. Bagi masyarakat dirasakan sesuatu yang sulit untuk mendapatkan layanan yang disediakan oleh pihak birokrasi umum. Sulit bagi warga masyarakat memastikan kapan suatu urusan dengan cara layanan yang didapat bias selesai. Masyarakat merasa kesulitan untuk memperkirakan kapan suatu urusan tersebut dapat selesai dengan hasil yang diperoleh.

Di sisi lain, karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengakibatkan banyak yang tidak atau terlambat melaporkan kejadian-kejadian penting sehubungan dengan kependudukan, meliputi; kelahiran bayi kepada pemerintah dalam hal ini melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi (wawancara dengan Jazuli, Dukcapil kota Jambi; 2012).

Transparansi/keterbukaan (transparency) dalam literature merupakan suatu yang nyata (obvious), bisa diamati dengan cara holistic/global (able to be seen through). Transparansi ialah rancangan yang maknanya lebih besar dari hanya sekedar keberlangsungan (Maward, 2008) keberlangsungan yang benar-benar, global serta memberikan tempat untuk keikutsertaan secara aktif dari semua tingkatan warga masyarakat dalam cara mengelola sumber daya publik. Dengan begitu transparansi merupakan keberlangsungan dalam melakukan cara aktivitas. Tranparansi ialah salah satu ketentuan yang berarti guna menghasilkan Good Governance. Dengan terdapatnya transparansi di tiap kebijaksanaan serta ketetapan di area institusi serta pemerintahan, hingga adil (fairness) bisa ditumbuhkan. Dalam taransparansi, prinsip yang harus ada adalah terdapat jamanian bahwa setiap orang mendapatkan akses atau kebebasan untuk memperoleh informasi tentang bagaimana penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di antaranya adalah kebijakan, dan proses dalam pembuatan kebijakan tersebut dan bagaimana pelaksanaan kebijakan tersebut berikut capaian hasilnya (Bappenas, n.d.). Kualitas oleh kebanyakan ahli dimaknai dalam satu frase, antara laina; (Sinambela, n.d.), menyebutnya saat kejujuran atau kualitas

diciptakan pada saat pelaksanaan. Secara umum kualitas adalah yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan terus menerus menjalankan tugasnya seperti yang diinginkan oleh pelanggan sebagai standar (Ali, n.d.). Sedangkan Istilah Pelayanan Publik terlahir dari ketidak berdayaan administrasi negara melalui birokrasinya dalam menghadapi masalah-masalah sosial, ekonomi dan politik (Suryono, n.d.). Awalnya ide pelayanan publik berasal dari sektor swasta, kemudian ditransformasi ke dalam sektor publik. Kepuasan Klien sendiri merupakan kriteria untuk menilai organisasi pelayanan di sektor publik (Achmad, n.d.).

Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian ini diangkat dari suatu kenyataan bahwa betapa masyarakat banyak yang enggan dalam mengurus segala urusan yang berkaitan dengan layanan dokumen kependudukan. Menyadari betapa pentingnya transparansi tersebut dalam suatu layanan urusan dokumen kependudukan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap seberapa besar transparansi organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Jambi. Objek ini dipilih karena mengingat dokumen kependudukan merupakan salah satu dokumen yang dibutuhkan masyarakat untuk melengkapi persyaratan tatkala masyarakat dihadapkan pada berbagai aktivitas yang mensyaratkan dilampirkannya dokumen kependudukan. Dibandingkan dengan objek lain yang sejenis dengan dokumen kependudukan ini adalah karena dokumen kependudukan memuat identitas seorang penduduk dan dalam selalu digunakan dalam berbagai aktivitas yang membutuhkan dokumen kependudukan. Capaian dari hasil penelitian ini adalah diperoleh sebuah hasil analisis betapa transparansi organisasi mempengaruhi kualitas layanan, sehingga dapat dijadikan untuk bahan kajian bagi pihak-pihak yang memiliki wewenang dan fungsi dalam membuat kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga mengurangi keengganan masyarakat untuk mengurus sendiri kebutuhan dokumen kependudukan mereka.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dari masyarakat, perangkat kecamatan, kelurahan dan perangkat Rukun Tetangga (RT), disimpulkan, bahwa terdapat banyak keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Sehingga peneliti memandang perlu fenomena ini diangkat ke dalam sebuah penelitian.

Sumber Data, Populasi Dan Penentuan Sampel Penelitian

Dalam riset ini, informasi berasal dari masyarakat kota Jambi. Yang hendak dijadikan selaku populasi merupakan semua Rumah Tangga yang beralamat di kota Jambi yang dalam perihal ini tiap Rumah Tangga diwakili oleh seseorang Kepala Rumah Tangga (Suami atau Istri atau Anak dewasa). Pertimbangan periset memakai jumlah Rumah Tangga atau Kepala Keluarga (bukan jumlah masyarakat) dalam riset ini, dengan asumsi bahwa ini adalah Rumah Tangga atau Kepala Keluarga yang sudah barang tentu memiliki dokumen kependudukan (minimal Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk) yang sudah barang tentu mereka sudah mengetahui dan pernah mengalami proses pengurusan dokumen kependudukan tersebut. Berbeda halnya jika populasi yang digunakan adalah jumlah penduduk, bahwa dari total jumlah penduduk Kota Jambi tersebut, jelas tidak mungkin semua penduduk memiliki dokumen kependudukan (misalnya anak-anak yang berusia di bawah 17 tahun yang sudah barang tentu mereka belum mengetahui dan belum pernah mengalami proses pengurusan dokumen kependudukan tersebut).

Jumlah Rumah Tangga atau Kepala Keluarga yang terdapat di Kota Jambi bersumber pada hasil sensus masyarakat tahun 2010 merupakan sebesar 126. 829 Rumah Tangga atau Kepala Keluarga yang tersebar di 8 kecamatan yang mencakup kecamatan; Kota Terkini, Jambi Selatan, Jelutung, Pasar Jambi, Telanaipura, Danau Teluk, Pelayangan, serta Jambi Timur. Sebaran Rumah Tangga atau Kepala Keluarga bisa diamati pada bagan selanjutnya

Tabel 1 Rata-Rata Anggota Rumah Tangga Per Kecamatan Di Kota Jambi

Kecamatan	Jumlah Rumah Tangga/Kepala Keluarga	Jumlah Penduduk	Rata-Rata Anggota Rumah Tangga
Kota Baru	33.245	137.856	4,15
Jambi Selatan	29.678	123.201	4,15
Jelutung	14.578	60.141	4,13
PasarJambi	3.286	12.988	3,95
Telanaipura	22.823	92.603	4,06
DanauTeluk	2.310	11.803	5,11
Pelayangan	2.483	12.895	5,19

Jambi Timur	18.426	77.631	4,21
Total	126.829	529.118	4,18

Sumber: Hasil Sensus Penduduk Kota Jambi 2010, Badan Pusat Statistik Kota Jambi.

Perangkat analisa yang dipakai merupakan Structural Equation Modelling (SEM) dan SPSS. Determinasi besarnya sampel yang hendak dipakai merujuk pada ketentuan pengumpulan besar sampel yang dikemukakan (Joreskog, 1999), dalam hal ini besarnya sampel yang dipakai minimum 5 kali banyaknya indikator. Dalam riset ini banyaknya indikator yang dipakai sebanyak 64 indikator (18+16+14+16), sehingga besar responden yang dipakai yaitu sebesar 320 orang.

Deskripsi Umum Responden

Dalam riset ini, jumlah populasi sebesar 25. 366 orang atau Kepala Keluarga, sebaliknya jumlah responden sebesar 320 orang yang tersebar di 8 kecamatan dalam kota Jambi.

Tabel 2. Karakteristik dan Sebaran Responden

No	Kategori	Jumlah	No	Kategori	Jumlah
1	Tingkat Pendidikan		3.	Agama	
	a. SLTA /Sederajat	107	a.	Islam	235
	b. DIPLOMA	90	b.	Katolik/Protestan	49
	c. S1	97	c.	Hindu	28
	d. S2	26	d.	Budha	18
	Jumlah	320		Jumlah	320
2	Pekerjaan/Profesi		4	Jenis Kelamin	
	a. PNS/TNI/Polri	57	a.	Laki-laki	185
	b. Swasta/	66	b.	Perempuan	135
	c. Guru/Dosen	59		Jumlah	320
	d. Petani/Peternak	44	5	Usia	
	e. Ibu Rumah Tangga	43	a.	18 – 25 thn	65
	f. Mahasiswa	51	b.	26 – 40	165
	Jumlah	320	c.	> 40	90
				Jumlah	320

Sumber; data diolah oleh Peneliti

Definisi Konseptual, Operasionalisasi Variabel

Untuk mengukur variabel transparansi organisasi terdiri dari beberapa dimensi, yaitu;

1. Mekanisme dengan indikator; Penjaminan sistem keterbukaan, Standarisasi proses-proses pelayanan publik, Fasilitas pertanyaan publik, Fasilitas pelaporan atas penyimpangan aparat.
2. Saluran Akses Informasi dengan indikator; Penyediaan info yang nyata; metode/metode, pembiayaan serta tanggung jawab, Keringanan akses data/informasi, mingkatkan arus data/informasi; kerjasama dengan pers serta badan non pemerintahan.
3. mneyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami; menyangkut prosedur, besaran biaya dan pertanggung jawaban, akses informasi yang mudah, meningkatkan volume arus informasi; menjalin kerjasama media massa dan lembaga bukan pemerintah.
4. Media/Sarana/Materi/Keluhan dengan indikator; sosialisasi kebijakan publik menggunakan sarana komunikasi, komoditi informasi yang disampaikan, respon atas keluhan, komunikasi dan sosialisasi dua arah dengan masyarakat.
5. Hak Publik atas Informasi dengan indikator; Hak untuk memantau perilaku pejabat publik, Hak untuk mengakses/mendapatkan informasi, Hak untuk ikut serta dalam proses terbentuknya kebijakan, bebas dalam berekspresi (seperti kebebasan pers), Hak menyampaikan keberatan apabila hak di atas diabaikan (Krina P, 2003), (Parwiyanto, 2009)

Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan publik dirinci dalam beberapa dimensi, yaitu;

1. Tangibles (penampilan) dengan indikator; Fasilitas fisik, Peralatan, Perlengkapan, Penampilan personil, Raut wajah/air muka personil.
2. Empathy (kemauan memberi layanan) dengan indikator; Memberi akses layanan, Kemauan untuk berkomunikasi dan memahami pelanggan.

3. Reliability (Kehandalan) dengan indikator; Kemampuan memberikan layanan secara tepat, Kemampuan memberikan layanan secara benar, Kemampuan memberikan layanan sesuai jenis pelayanan.
4. Responsiveness (kesediaan membantu) dengan indikator; Kesadaran atau keinginan untuk membantu, Memberikan pelayanan yang cepat. Assurance (jaminan) dengan indikator; Kemampuan, Kepercayaan diri, Kesopanan, Keamanan (Mosahab et al., 2010).

Instrumen Penelitian

Dalam riset ini angket yang didesain memakai skala/rasio Likert. Rasio ini biasa dipakai untuk mengukur seberapa besar tingkat persetujuan ataupun ketidaksetujuan setiap responden pada serangkaian pernyataan pada suatu subjek yang diteliti (Istijanto, 2010). Namun, sebelum digunakan, kuisioner tersebut diawali dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengumpulan data semua variabel dilakukan oleh petugas yang sebelumnya sudah diberi pelatihan/pengarahan terlebih dahulu. Pelatihan ini diberikan dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan petunjuk kepada responden. Penskoran atas jawaban responden menggunakan skala Likert.

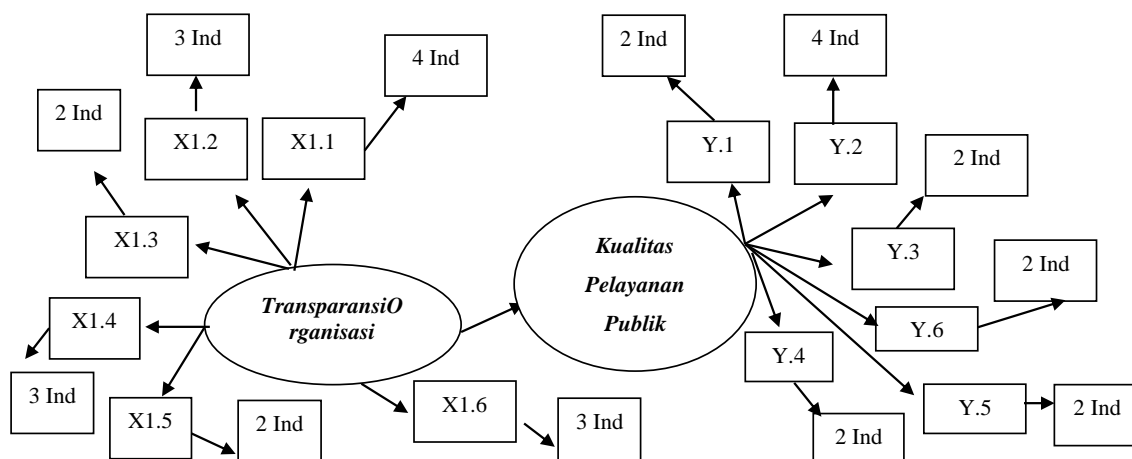
Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan variabel, dari variabel dikembangkan ke dalam dimensi, dari dimensi dikembangkan ke dalam indikator dan akhirnya dari indikator inilah dikembangkan ke dalam bentuk pernyataan-pernyataan. Setiap pernyataan disediakan sebanyak lima opsi/pilihan. Responden diberi kebebasan untuk menjawab/merespon pernyataan yang diajukan dengan memilih jawaban yang sudah disediakan dari lima opsi/pilihan jawaban. Dalam menentukan pilihan jawaban, responden diberi kebebasan untuk memilih jawaban berdasarkan apa yang dirasakan, dialami, didengar dan dilakukan.

Kerangka Konseptual

Transparansi/keterbukaan merupakan suatu kondisi dimana suatu pekerjaan dilaksanakan secara terbuka. Transparansi ialah salah satu ketentuan utama untuk menghasilkan Good Governance. transparansi dibentuk dalam atmosfer dimana terdapatnya pergerakan data dalam situasi yang leluasa. Dalam atmosfer yang seperti mereka yang punya kepentingan dapat mengakses secara langsung. Di sisi itu, pula ada ketersediaan data yang memadai untuk buat memahami serta memantau ketiga hal itu (Hidayat, 2010). Minimnya transparansi akan menyebabkan kesenjangan data/informasi (Kumorotomo, 2008). Pemikiran seperti ini diperkuat pula dengan banyak teori modern yang disampaikan oleh banyak ahli ekonomi, seseorang ahli peraih juara hadiah Nobel ekonomi sempat mengatakan banyak bukti nyata bahwa meningkatnya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat umum tidak saja perlu ditunjang dengan sumber daya yang handal namun juga perlu ditunjang dengan ketersediaan data dan informasi. Dengan situasi yang seperti ini sebaiknya data harus juga diperlakukan setara dengan nilai uang, nilai aset, besar modal atau sumberdaya lainnya.

Bertolak dari beberapa teori di atas, maka dengan transparan, masyarakat tahu bagaimana aturan, proses dan biaya yang sebenarnya, maka jika semua masyarakat sudah mengetahui bagaimana aturan dan prosedur sebuah pelayanan dan pihak pegawai tanpa membedakan perlakuan terhadap mereka, maka masyarakat akan merasakan pelayanan sebagai sesuatu yang menyenangkan, namun jika terjadi perbedaan perlakuan, maka masyarakat akan merasakan pelayanan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan. Artinya, bahwa transparansi organisasi berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan penelitian (Qullatulain, 2011), hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa transparansi organisasi memiliki berpengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan dokumen kependudukan, transparansi berhubungan dengan ketersediaan informasi yang semestinya diketahui oleh masyarakat apa dan bagaimana proses yang harus dijalani oleh masyarakat dalam hal mengurus dokumen kependudukan. Transparan dalam pengertian tersebut, termasuklah di antaranya dalam hal; persyaratan, prosedur, biaya, waktu pelayanan dan jaminan lama penyelesaian pengurusan. Untuk memberi gambaran bagaimana variable transparansi dengan variable kualitas pelayanan publik berhubungan, terlihat dalam gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka konseptual model transparansi organisasi dengan kualitas layanan

Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Transparansi Organisasi

Dengan melihat luaran dari pengujian validitas dan pengujian reliabilitas pada perangkat/instrumen transparansi organisasi, diperoleh hasil analisis statistic berupa Corrected Item Total Correlation (R Hitung); 0,272, 0,508, 0,561, 0,608, 0,641, 0,689, 0,485, 0,485, 0,508, 0,638, 0,442, 0,664, 0,494, 0,646, 0,585, 0,709. sedangkan nilai R Tabel diperoleh 0.1650, yang berarti semua item instrument dinyatakan Valid. Untuk reliabilitas di peroleh nilai Cronbach's Alpha 0.887 dan seperti yang sudah dihitung sebelumnya angka R Tabel diperoleh 0.1650 yang berarti item instrument reliabel.

Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan output dari uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen Kualitas Pelayanan Publik, diperoleh hasil analisis statistic berupa Corrected Item Total Correlation (R Hitung); diperoleh sebagai berikut; 0,531, 0,634, 0,257, 0,519, 0,668, 0,574, 0,653, 0,357, 0,644, 0,583, 0,500, 0,449, 0,553, 0,509, 0,611, 0,634. Sedangkan nilai R Tabel diperoleh 0.1650, yang berarti semua item instrument dinyatakan Valid. Untuk reliabilitas di peroleh nilai Cronbach's Alpha 0.887 sedangkan R Tabel seperti sudah dicari sebelumnya adalah **0.1650** yang berarti item instrument reliable.

Analisis Faktor Konfirmatori

Penggunaan analisis Faktor Konfirmatori ini diperuntukkan menguji unidimensionalitas dari berbagai konstruk eksogen dan konstruk endogen yang akan mengkonfirmasi apakah setiap variabel yang dijadikan sebagai objek pengamatan sudah mencerminkan faktor yang sedang dianalisis. Menganalisis faktor yang dikonfirmasi, yakni analisis faktor konfirmatori pada variabel-variabel yang bersifat eksogen dan endogen merupakan kajian yang dilakukan dalam penelitian ini.

Analisis Faktor Konfirmatori Transparansi Organisasi

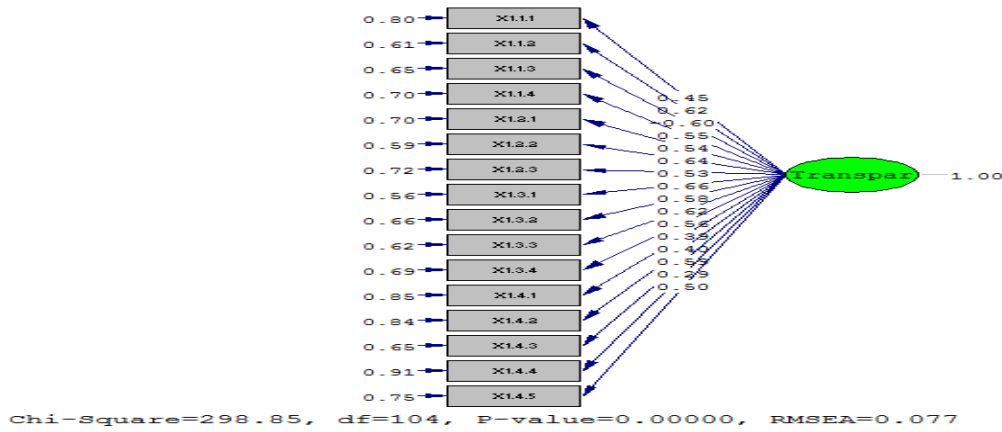
Berikut ini merupakan hasil dari Uji goodness of fit dari model untuk perhitungan faktor konfirmatori transparansi organisasi didapat;

Tabel 3. Hasil Pengujian GOF ModelITransparansi Organisasi

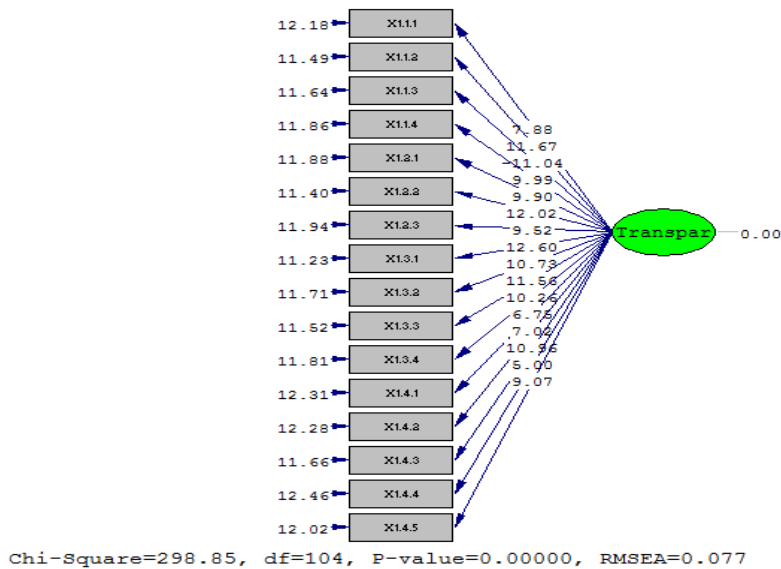
Goodness of fit (GOF) Indeks	Cut off value	Hasil output	Keterangan
Chi-square	$P \geq 0.05$	310.83 (p=0.0)	Kurang baik (not fit)
RMSEA	$\leq 0,08$	0.077	Baik (fit)
GFI	$\geq 0,9$	0.90	Baik (fit)
NFI	$\geq 0,9$	0.91	Baik (fit)
CFI	$\geq 0,9$	0.94	Baik (good fit)
IFI	$\geq 0,9$	0.94	Baik (good fit)
RMR	≤ 0.05	0.28	Kurang baik (not fit)

Sumber: data diolah

Dan yang berikut ini adalah kajian terhadap setiap indikator yang bertindak sebagai penyumbang transparansi organisasi yang disajikan dalam grafik angka standardize estimasi/prediksi dan angka t- hitung model:



Gambar 2. Nilai Standardized Analisis Transparansi Organisasi



Gambar 3. Nilai T-Hitung Analisis Konfirmatori Transparansi Organisasi

Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Pelayanan Publik

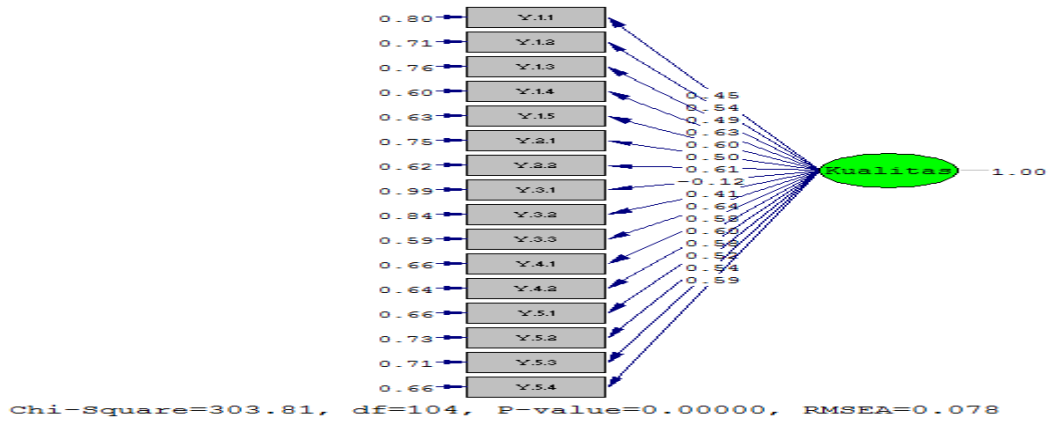
Berikut ini merupakan hasil dari uji goodness of fit dari model untuk analisis faktor konfirmatori kualitas pelayanan publik;

Tabel 4. Hasil Pengujian GOF Model1 Kualitas Pelayanan Publik

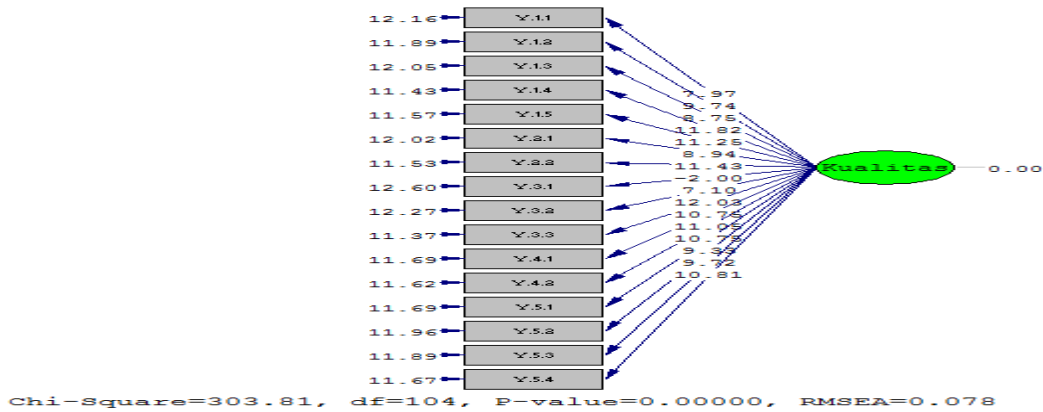
Goodness of fit (GOF) Indeks	Cut off value	Hasil output	Keterangan
Chi-square	$P \geq 0.05$	303.81 (p=0.0)	Kurang baik (not fit)
RMSEA	$\leq 0,08$	0.078	Baik (good fit)
GFI	$\geq 0,9$	0.89	Kurang baik (not fit)
NFI	$\geq 0,9$	0.92	Baik (good fit)
CFI	$\geq 0,9$	0.94	Baik (good fit)
IFI	$\geq 0,9$	0.94	Baik (good fit)
RMR	≤ 0.05	0.29	Kurang baik (not fit)

Sumber: data diolah

Dan yang berikut ini adalah kajian terhadap setiap indikator yang bertindak sebagai pencipta kualitas pelayanan publik yang disajikan dalam bentuk grafik angka standardize estimasi/prediksi dan angka t-hitung model:



Gambar 4. Nilai Standardized Analisis Konfirmatori Kualitas Pelayanan Publik



Gambar 5. Nilai T-Hitung Analisis Konfirmatori Kualitas Pelayanan Publik

Tabel 6. Correlations

	Kualitas_ Layanan	Transparansi_ Organisasi
Pearson Correlation	1.000	.581
Sig. (1-tailed)	Kualitas_Layanan	1.000
	Transparansi_Organisasi	.000
N	Kualitas_Layanan	320
	Transparansi_Organisasi	320

Sumber: data diolah

Tabel 7. ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7176.694	1	7176.694	162.206	.000 ^b
	Residual	14069.694	318	44.244		
	Total	21246.388	319			

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

b. Predictors: (Constant), Transparansi_Organisasi

Table 8. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	23.295	2.378		9.797	.000
	Transparansi_ Organisasi	.570	.045	.581	12.736	.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

Sumber: data diolah

3. Pembahasan

Analisis Faktor Konfirmatori Transparansi Organisasi

Dari tabel 3 di atas, diperoleh nilai chi- square serta probabilitasnya 0, 05. Perihal ini membuktikan bentuk kurang bagus. Tetapi perlu juga untuk diketahui bahwa angka chi- square amat sensitif terhadap jumlah sampel (Sosiologi3112), karena uji chi- square untuk menguji perbedaan antara variabel kategori dari sampel acak untuk menentukan apakah hasil yang diharapkan dan hasil observasi sudah sesuai (Avijeet Biswal:2023). Suatu model (model pengukuran dan model struktural) dikatakan fit atau sesuai dengan data apabila matriks kovarian sampel tidak berbeda dengan estimasi matriks kovarian populasi yang dihasilkan (Mobile Statistik: 2023). Alhasil masih membutuhkan uji fit lain. Dari sebagian kriteria Goodness of fit index lainva membuktikan bahwa model sudah memenuhi ketentuan, namun pula ada sebagian kriteria Goodness of fit index yang membuktikan modelnya tidak memenuhi ketentuan. Bersumber pada uraian tersebut, bisa dikemukakan bahwa model mempunyai fit yang sedang/cukup baik.

Dari gambar di atas bisa diamati hasil dari prediksi parameter keterkaitan dari variabel yang bersifat laten pada variabel indikator. Bersumber pada angka t- hitung membuktikan bahwa semua indikator mempunyai angka t- hitung di atas angka dari t - tabel yaitu dengan besaran 1, 96(α=5%). Dan ini terbukti bahwa indikator, secara simultan menampilkan satu dimensi untuk variabel Transparansi Organisasi.

Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Pelayanan Publik

Dengan melihat Dari tabel 4 sebelumnya, diperoleh angka chi- square dengan probabilitas (p); 0,05. Perihal ini membuktikan bentuk kurang bagus. Tetapi kita juga perlu tahu bahwa angka chi- square memiliki sensitifitas pada jumlah sampel yang digunakan (Sosiologi3112), alhasi uji fit dalam versi lain masih dibutuhkan. Dari sebagian kriteria Goodness of fit index lainva membuktikan bahwa model sudah memenuhi ketentuan, namun pula ada sebagian kriteria Goodness of fit index yang membuktikan modelnya tidak memenuhi ketentuan. Bersumber pada uraian tersebut, bisa dikemukakan bahwa model mempunyai fit yang sedang/cukup baik. Karena model yang cocok adalah model yang cukup konsisten dengan data, sehingga tidak memerlukan spesifikasi ulang (David A.Kenny:2020).

Dengan melihat gambar 6 sebelumnya, bisa diamati hasil dari prediksi parameter keterkaitan variabel satu dengan variable lainnya yang bersifat laten dengan indicator variabel. Bersumber pada angka t- hitung membuktikan bahwa semua indikator (16 indikator) mempunyai angka t- hitung berada di atas angka dari t-tabel dengan besaran 1,96 (α=5%), yang membuktikan bahwa indikator, secara simultan menampilkan satu dimensi untuk variabel kualitas layanan.

Dari tabel 7 di atas dapat dilihat, bahwa besar hubungan antar variabel kualitas layanan dengan variabel perilaku belajar yang hitung dengan koefisien korelasi adalah 0,581. Ini bearti ada hubungan di antara variabel transparansi organisasi dengan variabel kualitas layanan (signifikan). Arah hubungan yang positif (tidak ada tanda negatif pada angka 0, 581) menunjukkan semakin baik transparansi organisasi pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan semakin mengakibatkan kualitas layanan cenderung lebih baik. Demikian pula sebaliknya, makin buruk transparansi organisasi pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan semakin buruk pula kualitas layanan yg dirasakan oleh masyarakat. Besarnya nilai signifikan hubungan koefisien korelasi yang dilihat dari satu sisi dari keluaran/output yang dihasilkan (diukur dari probabilitas) memunculkan hasil dengan angka 0,000 atau praktisnya 0. Oleh karena nilai probabilitas yang dihasilkan berada jauh di bawah angka 0,05, maka sangat nyata pengaruh variabel transparansi organisasi terhadap kualitas layanan.

Dengan berpedoman pada tabel 8 uji Anova atau dengan sebutan lain F test di atas, terlihat nilai F hitung adalah 162.206 dan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Ini bermakna bahwa sebab nilai probabilitas

sebesar (0,000) jauh di bawah 0,05, maka berarti model regresi ini terbukti dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa baik kualitas layanan.

Nilai konstanta sebesar 23.295 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas layanan, maka adalah 23,295. Nilai koefisien regresi sebesar 0,570 menyatakan bahwa setiap terjadi penambahan/peningkatan (karena tanda +) sebesar 1 dari banyaknya transparansi organisasi akan meningkatkan derajat kualitas layanan sebesar 0,570. Akan tetapi, kebalikannya jika nilai transparansi organisasi mengalami penurunan sebesar 1, maka akan terjadi penurunan derajat kualitas layanan sebesar 0,570. Dalam hal ini tandapositif (+) bermakna hubungan yang terjadi searah, yaitu setiap kali variabel independen (X) menurun atau meningkat berakibat pada menurun atau meningkatnya variabel dependen (Y). Adapun nilai hubungan/korelasi sebesar (0,581) juga merupakan angka “ Standardized Coefficients (beta) “ dan sama seperti saat membahas R sebelumnya.

Selanjutnya, masih dengan berpedoman pada tabel 8 Coefficients Uji t untuk melakukan pengujian besaran signifikansi nilai yang konstanta dan transparansi organisasi (dalam hal ini variabel dependen). Selanjutnya, untuk persamaan regresi yang sudah diperoleh tadi, dilanjutkan dengan pengujian validitas untuk prediksi transparansi organisasi (variabel dependen). Atau dapat pula dikatakan, perlu upaya untuk menguji kemampuan variabel transparansi organisasi memprediksi derajat kualitas layanan bagi masyarakat.

Hasil analisis tersebut, menunjukkan bahwa transparansi organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dengan kata lain semakin tinggi transparansi suatu organisasi semakin masyarakat merasa kualitas pelayanan semakin baik. Ini artinya bahwa semakin tinggi transparansi organisasi maka akan semakin meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat. Kemungkinan yang mendasari hal tersebut adalah dikarenakan masyarakat tidak hanya ingin melihat kantor Dukcapil hanya sebagai organisasi/ instansi pemerintah semata. Penampilan secara fisik kantor Dukcapil hanya sesuatu yang tampak dari luarnya saja. Pada dasarnya transparansi organisasi adalah merupakan cerminan dari kualitas sebuah layanan, maka semakin tinggi transparansi suatu organisasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat, maka kualitas layananpun akan semakin baik dirasakan oleh masyarakat. Karena transparansi organisasi yang ditunjukkan oleh sebuah instansi diraskan sebagai suatu yang menyenangkan masyarakat dalam berurusan.

Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yesil Yulia Andika(2023), Transparansi mempunyai kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan. Artinya, apabila di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Solok Selatan dapat memberikan transparansi yang baik serta didukung dengan akuntabilitas yang baik pula maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi penerima pelayanan. Senada juga dengan penelitian Kartika Melita, bahwa transparansi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan sehingga semakin tingginya informasi yang publikasi dan diberikan secara akurat oleh RSUD Mimika, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dampaknya adalah tingkat kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat. Kemudian, didukung juga dengan penelitian Iwan Hermansyah (2018), bahwa akuntabilitas dan transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya. Artinya, akuntabilitas yang baik akan terciptanya terhadap kualitas pelayanan yang baik pula, demikian pula dengan diterapkannya transparansi yang baik akan memberikan kontribusi terciptanya kualitas pelayanan yang baik pula.

Oleh karena itu, transparansi organisasi secara konseptual dan empiris berbeda dari kualitas pelayanan. Masyarakat yang senang karena kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh dampak positif dari transparansi organisasi. Sehingga jika penyedia dan pemberi layanan suatu jasa memberikan pengalaman yang lebih baik dari yang diharapkan serta dapat memberi kesenangan terhadap masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi organisasi merupakan faktor yang penting untuk diperhatikan dalam kaitannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap suatu jasa. Hasil penelitian ini relevan dengan yang dikatakan oleh Archon Fung, Mary Graham, David Weil (2005:5) mengatakan bahwa kebijakan transparansi yang tepat sasaran juga telah dirancang untuk meningkatkan keadilan dan kualitas pelayanan publik, yang artinya target kebijakan transparansi juga telah dibuat untuk meningkatkan keadilan dan kualitas pelayanan publik.

4. Kesimpulan

Bahwa secara parsial ada pengaruh yang signifikan transparansi organisasi terhadap kualitas pelayanan publik dalam pelayanan dokumen kependudukan di Kota Jambi. Ini berarti, bahwa apabila transparansi organisasi semakin baik akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pelayanan dokumen kependudukan di Kota Jambi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan transparansi organisasi melalui indikator “Kemudahan akses informasi”. Untuk itu perlu disampaikan beberapa rekomendasi;

- Mempertahankan dan meningkatkan transparansi organisasi guna terus mendorong dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan publik.
- Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan transparansi organisasi adalah melalui pelibatan masyarakat dalam pelaksanaan tugasnya terutama melalui; komunikasi dan sosialisasi dengan masyarakat.
- Beberapa cara dapat dilakukan, misalnya; mengadakan penyuluhan tentang prosedural pengurusan dokumen kependudukan, menggunakan perangkat teknologi informasi secara online dalam pelayanan dokumen kependudukan mulai dari pendaftaran, pengisian formulir isian dan pembayaran biaya layanan dokumen kependudukan melalui fasilitas perbankan.
- Meningkatkan kesediaan para pegawai yang terlibat dalam pelayanan dokumen kependudukan untuk bersedia/kemauan berkomunikasi dan memahami masyarakat yang dilayani.
- Bahwa keterbatasan penelitian ini adalah hanya menggunakan variabel transparansi organisasi sebagai variabel bebas untuk mengukur kualitas layanan pada kantor Dukcapil kota Jambi.
- Penelitian lanjutan yang peneliti rekomendasikan adalah; pengaruh kepuasan kerja (job-satisfaction), kemampuan/keterampilan kerja (job-ability), fasilitas kerja (job-facility) dan kerjasama terhadap kualitas layanan publik dan tinjauan implikasinya pada kepercayaan publik.

5. Daftar Rujukan

- Achmad, N. (n.d.). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Archon Fung, Mary Graham, dan David Weil. Clifford Winston (2005). *Full Disclosure: The Perils and Promise of Transparency*. New York: Cambridge University Press. <https://www.jstor.org/stable/27647042>
- Ali, M. R. K. S.-. (n.d.). *Implementation of Total Quality Management in Higher Education*.
- Avijeet Biswal, 2023. Apa itu Uji Chi-Kuadrat? Rumus, Contoh & Aplikasi. <https://www.simplilearn.com/tutorials/statistics-tutorial/chi-square-test>
- Bappenas. (n.d.). *Buku Pedoman Penguatan Pengamanan Program Pembangunan Daerah*.
- David A. Kenny, 2020. *Ukur Model Cocok*. <https://davidakenny.net/cm/fit.htm>
- Hidayat, A. (2010). *Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia*. www.untagjakarta.ac.id
- Istijanto. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia.
- Joreskog, K. (1999). *How Large Can A Standardized Coefficient Be*. Cichago: Scientific Software International. <http://www.statmodel.com/download/Joreskog.pdf> www.ssicentral.com/lisrel/colum2.htm
- Krina P, L. (2003). *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi. Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*.
- Kumorotomo, W. (2008). *PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT UNTUK PENINGKATAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK Studi Kasus UPIK di Pemkot Jogjakarta dan*. 1–14.
- Maward, D. M. (2008). *PERDA TRANSPARANSI*. <http://www.createfreeblogs.com>
- Mobile Statistik, 2023. Goodness of Fit (GOF) Structural Equation Modeling (SEM). <https://www.mobilestatistik.com/goodness-of-fit-gof-dalam-structural-equation-modeling-sem/>
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). Comparison of Service Quality Gaps among Teachers and Students as Internal and External Customers. *International Journal of Marketing Studies*, 2(2). <https://doi.org/10.5539/ijms.v2n2p13>
- Parwiyanto, H. (2009). *Kaidah Transparansi dan Kepentingan Umum Teori tentang Transparansi informasi publik*.
- Quillatlain, M. (2011). *Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Perpustakaan UNIKOM Bandung.
- Sinambela, L. P. (n.d.). *Reformasi pelayanan publik*.
- Suryono, A. (n.d.). *Budaya Birokrasi Pelayanan*.
- Sosiologi3112. Uji Chi-Kuadrat untuk Kemerdekaan