

## PENGARUH SINKRONISASI INFORMASI PELAYANAN TERHADAP VOICE (EKSPRESI KETIDAKPUASAN) MASYARAKAT

Rizalaidi Mahardika, Cahyo Sasmito

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: rizalaidimahardika11@gmail.com

**Abstract:** Public service providers are required to provide good service. Start with the provision of a clear information about the procedures and fulfillment of requirements that must be completed so that misunderstanding can be avoided to gain public satisfaction regarding the clarity of information submitted. The type of research used descriptive quantitative. Data collection techniques were observation, questionnaires, and documentation. The result of research showed that service information which included accurate, on time, relevant, economical, and voice simultaneously had influence to voice (expression of dissatisfaction). The linear regression equation  $Y = 0.951 + (0.076) X_1 + (0.546) X_2 + (0.814) X_3 + (0.274) X_4 + (0.097) X_5 + 4,260$ . From the results of F test showed that the dependent variable voice (expression of dissatisfaction) was influenced simultaneously to the independent variables of service information with a significance value of research results of 0.000. While the result of t test, all variables had significant influence to voice (expression of dissatisfaction) with significance level for accuracy equal to 0.870 (87%), on time 0.295 (29,5% 0), relevant 0.075 (75%), economical 0.537 (53.7%), and easy 0.798 (79.8%). From the five variables of service information respectively and jointly affected the voice (expression of dissatisfaction) about the requirements of making e-ID card.

**Keywords:** Information, Service, Voice

**Abstrak:** Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik. Diawali dengan diberikannya informasi jelas tentang tata cara dan pemenuhan persyaratan yang harus dilengkapi agar tidak terjadinya ketidaksepahaman yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat mengenai kejelasan informasi yang disampaikan. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian yakni informasi pelayanan yang meliputi *accurate, on time, relevant, economical, dan voice* secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan). Adapun persamaan regresi linear  $Y = 0,951+(0,076)X_1+(0,546)X_2+(0,814)X_3+(0,274) X_4+(0,097)X_5+4,260$ . Dari hasil uji F menunjukkan bahwa variabel terikat *voice* (ungkapan ketidakpuasan) dipengaruhi secara simultan terhadap variabel bebas informasi pelayanan dengan nilai signifikansi hasil penelitian sebesar 0,000. Sedangkan hasil dari uji t, semua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *voice* (ekspresi ketidakpuasan) dengan tingkat signifikansi untuk *accurate* sebesar 0,870 (87%), *on time* 0,295 (29,5%0), *relevant* 0,075 (75%), *economical* 0,537 (53,7%), dan *easy* 0,798 (79,8%). Dari kelima variabel informasi pelayanan masing-masing dan secara bersama-sama mempengaruhi terhadap *voice* (ungkapan ketidakpuasan) tentang persyaratan pembuatan e-KTP.

**Kata kunci:** Informasi, Pelayanan, Voice

### PENDAHULUAN

Di era digital seperti sekarang pelaksanaan pelayanan publik sering dihadapkan dengan kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut menjadi cikal bakal masalah yang harus kita ketahui penyebab serta cara penyelesaiannya. Di tambah lagi pada era digital ini pelayanan publik harus siap dihadapkan dengan berbagai tantangan globalisasi seperti teknologi, informasi, dan komunikasi. Adanya tantangan itu menuntut pelayanan publik untuk dapat beradaptasi dengan pembaharuan zaman yang terus menuntut suatu pelayanan harus menghasilkan kualitas serta kuantitas pelayanan yang baik. Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik yang di dalamnya mencakup "prinsip-prinsip pelayanan, etika pelayanan, ruang lingkup pelayanan, efektivitas pemberian pelayanan, serta tata cara penyelenggara pelayanan publik" merupakan respon cepat dari pemerintah untuk menanggapi tantangan globalisasi bagi pelayanan publik pada saat ini. Undang-Undang di atas juga mengharapkan respon positif kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Dalam memenuhi tuntutan pelayanan publik, Undang-Undang di atas seharusnya dapat menjadi pondasi dasar setiap birokrasi maupun instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelum memaksimalkan penerapan pelayanan publik di lapangan, pelayanan publik harus dibekali dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat. Informasi berarti data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan dapat berupa fakta, suatu nilai yang bermanfaat. Jadi ada suatu proses transformasi data menjadi suatu informasi melalui *input-proses-output*. Data adalah merupakan material dasar untuk satu informasi, Sugandi (2011:201). Dengan demikian pelayanan publik perlu untuk lebih memperhatikan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan dengan tidak melalui pertimbangan yang baik akan menghasilkan ketidaksepahaman antara pemberi pelayanan publik terhadap masyarakat. Contoh kecil pada persyaratan pembuatan pembuatan e-KTP.

Diawali dengan dikeluarkannya Surat Edaran Kementrian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ tentang Persyaratan Pembuatan e-KTP yang tidak perlu pengantar RT, RW pada 12 Mei 2016 silam. Pada surat edaran tersebut menginformasikan bahwa persyaratan pembuatan e-KTP dengan tidak perlu membawa surat pengantar dari RT, RW. Namun dalam pengedarannya informasi yang diberikan tidak dalam prosedur sebagaimana mestinya. Setelah diedarkan sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, informasi tersebut di publikasikan ke *website* sebelum sampai ke aparat desa dan kelurahan. Dari kesalahan prosedur penyampaian informasi tersebut mengakibatkan ketidaksesuaian informasi yang masyarakat peroleh bila dibandingkan dengan informasi lama yang masih diterapkan oleh aparat desa dan kelurahan. Seharusnya dalam penyampaiannya, informasi harus mempertimbangkan kualitas informasi. Kualitas informasi menurut Burch dan Gery Grudnitski dalam Hardiansyah (2015:39) ditentukan oleh hal-hal seperti *accurate, on time, relevant, economical, dan easy*. Dari kelima hal yang disebutkan menjadi dasar terbentuknya nilai kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat agar puas dan tidak adanya ketidak sepahaman informasi yang diperoleh dari orang berbeda dalam satu ranah pemerintahan. Melihat pentingnya sinkronisasi informasi antara instansi penyelenggara pelayanan publik yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan pelayanan kepada masyarakat maka perlu diterapkannya mekanisme *voice*. Mekanisme *voice* artinya pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya, Ratminto dan Winarsih (2015:40-41). Konsep di atas diharapkan masyarakat dapat menyalurkan ekspresi ketidakpuasannya tentang pelayanan yang diberikan serta diharapkan juga mekanisme tersebut mampu menciptakan sinkronisasi informasi yang baik dalam pelayanan publik.

Hasil fenomena yang terjadi di atas menarik peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Sinkronisasi Informasi Pelayanan Terhadap *Voice* (Ungkapan Ketidakpuasan) Masyarakat". Studi Kasus Surat Edaran Kementrian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ Tentang Persyaratan Pembuatan E-KTP Tidak Perlu Pengantar RT,RW Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Jl. Panglima Sudirman 507 *Block Office* Perkantoran Terpadu Gedung C lantai 1. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menetapkan pokok permasalahan yaitu: Apakah ada pengaruh sinkronisasi informasi pelayanan berdasarkan Surat Edaran Kementrian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ terhadap *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat? Dari perumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan peneliti dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui adanya

pengaruh sinkronisasi informasi pelayanan berdasarkan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 471/1767/SJ terhadap *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan pemilihan lokasi penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dikarenakan dinas tersebut dihadapkan langsung dengan pelayanan pembuatan e-KTP. Teknik penentuan sampel menggunakan *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, Sugiyono (2014:122). Dengan jenis yang digunakan yaitu *purposive sampling* yaitu responden yang terpilih menjadi anggota sampel atas dasar pertimbangan peneliti sendiri, Darmawan (2016:152). Sehingga peneliti menetapkan 30 orang responden yang berkepentingan dalam mengurus e-KTP. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Data hasil penelitian disajikan berupa data monografi data sekunder, tabulasi silang data primer dalam bentuk tabel, analisis hasil penelitian dalam bentuk deskripsi, grafik, chart, diagram, serta keterangan berupa kalimat. Uji keabsahan data yang digunakan adalah uji validitas data dan uji reliabilitas. Untuk pengujian asumsi klasik dilakukan dengan dua cara yaitu uji linearitas dan uji normalitas. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Variabel *Accurate* (Akurat) Terhadap *Voice* (Ungkapan Ketidakpuasan)**

*Accurate* atau akurat yaitu ketelitian dalam isi dari informasi tersebut harus bebas dari kesalahan dan masyarakat yang menerima informasi tidak disesatkan dengan informasi yang telah diberikan. Variabel *accurate* diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 1) Informasi persyaratan pembuatan e-KTP sudah benar; 2) Informasi persyaratan pembuatan e-KTP memiliki maksud yang jelas; 3) Informasi persyaratan pembuatan e-KTP sudah lengkap; 4) Mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel *accurate* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel *voice* (ungkapan ketidakpuasan) ( $Y$ ) dan terdapat hubungan yang berlawanan arah yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi ( $X_1$ ) yang bertanda negatif yaitu sebesar -0,076. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan variabel *accurate* sebesar 1%, maka *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat menurun -0,076.

### **Pengaruh Variabel *On Time* (Ketepatan Waktu) Terhadap *Voice* (Ungkapan Ketidakpuasan)**

*On time* atau ketepatan waktu yaitu informasi yang diberikan harus tepat pada waktunya sebab informasi yang terlambat disampaikan tidak akan mempunyai nilai yang baik. Variabel *on time* diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 1) Informasi persyaratan pembuatan e-ktp disampaikan tepat waktu; 2) Informasi persyaratan pembuatan e-KTP bersifat baru; 3) Di edarkan dengan pertimbangan pengambilan keputusan yang baik; 4) Ditunjang dengan teknologi yang mutakhir (modern). Hasil analisis membuktikan bahwa variabel *on time* ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel *voice* (ungkapan ketidakpuasan) ( $Y$ ) namun terdapat hubungan dengan arah yang sama ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi ( $X_2$ ) yang bertanda positif yaitu sebesar 0,546. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan variabel *on time* sebesar 1%, maka *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat meningkat 0,546.

### **Pengaruh Variabel *Relevant* (Relevant) Terhadap *Voice* (Ungkapan Ketidakpuasan)**

*Relevant* atau relevan yaitu informasi yang diberikan harus sesuai serta mempunyai manfaat bagi si penerima. Variabel *relevant* diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 1) Informasi

persyaratan pembuatan e-KTP bermanfaat pada saat akan melengkapinya syarat untuk membuat e-KTP; 2) Sudah sesuai dengan penerapannya; 3) Tidak ada perbedaan pemahaman dalam memberikan informasi; 4) Dapat memberikan kepuasan karena antara informasi yang diberikan saling bersangkut-paut dengan proses pembuatannya e-ktp. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel *relevant* ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel *voice* (ungkapan ketidakpuasan) (Y) namun terdapat hubungan dengan arah yang sama ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi ( $X_3$ ) yang bertanda positif yaitu sebesar 0,814. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan variabel *relevant* sebesar 1%, maka *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat meningkat 0,814.

**Pengaruh Variabel *Economical* (Ekonomis) Terhadap *Voice* (Ungkapan Ketidakpuasan)**

*Economical* atau ekonomis yaitu informasi yang diberikan harus lebih banyak mempunyai manfaat ketimbang dari biaya dan kesanggupan untuk mendapatkannya. Variabel *economical* diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 1) Dapat berguna sebagaimana mestinya informasi yang diberikan; 2) Tidak memerlukan biaya yang besar; 3) Meminimalisir pembrosan dan kerugian sumber daya; 4) Irit waktu dan tenaga. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel *economical* ( $X_4$ ) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel *voice* (ungkapan ketidakpuasan) (Y) namun terdapat hubungan dengan arah yang sama ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi ( $X_4$ ) yang bertanda positif yaitu sebesar 0,274. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan variabel *relevant* sebesar 1%, maka *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat meningkat 0,274.

**Pengaruh Variabel *Easy* (Mudah) Terhadap *Voice* (Ungkapan Ketidakpuasan)**

*Easy* atau mudah yaitu informasi yang diberikan mudah dipahami dan mudah diperoleh. Variabel *easy* diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 1) Tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami; 2) Mudah diakses dalam berbagai hal; 3) Disampaikan dengan kalimat yang sederhana; 4) Melancarkan proses dalam pembuatan e-KTP. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel *easy* ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel *voice* (ungkapan ketidakpuasan) (Y) namun terdapat hubungan dengan arah yang sama ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi ( $X_5$ ) yang bertanda positif yaitu sebesar 0,097. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan variabel *relevant* sebesar 1%, maka *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat meningkat 0,097.

**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.951	4.260		.223	.825		
	Accurate	-.076	.463	-.036	-.165	.870	.352	2.843
	On_time	.546	.510	.284	1.070	.295	.244	4.103

Relevant	.814	.438	.403	1.858	.075	.366	2.733
Economical	.274	.438	.150	.626	.537	.299	3.345
Easy	.097	.376	.046	.258	.798	.553	1.809

a. Dependent Variable: Voice

Sumber: Data primer, 2016

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 <sup>a</sup>	.587	.501	2.867

a. Predictors: (Constant), Easy, Accurate, Economical, Relevant, On\_time

b. Dependent Variable: Voice

Sumber: Data primer, 2016

Berdasarkan tabel 17 di atas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:  
 $Y = 0,951 + (-0,076)X_1 + (0,546)X_2 + (0,814)X_3 + (0,274)X_4 + (0,097)X_5 + 4,260$

Dimana:

- 1) 0,951 merupakan variabel independen yaitu informasi pelayanan yang terdiri dari *accurate*, *on time*, *relevant*, *economical*, dan *easy* mempunyai hubungan negatif dengan peningkatan *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat. Nilai konstanta *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat sebesar 0,951 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya informasi pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat yang dirasakan masyarakat.
- 2) -0,076  $X_1$  merupakan besarnya koefisien variabel *accurate* yang berarti setiap peningkatan variabel *accurate* sebesar 1%, maka *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat menurun - 0,076 dengan asumsi variabel lainnya (*on time*, *relevant*, *economical*, dan *easy*) konstan.
- 3) 0,546  $X_2$  merupakan besarnya koefisien variabel *on time* yang berarti setiap peningkatan variabel *on time* sebesar 1%, maka *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat menurun 0,546 dengan asumsi variabel lainnya (*accurate*, *relevant*, *economical*, dan *easy*) konstan.
- 4) 0,814  $X_3$  merupakan besarnya koefisien variabel *relevant* yang berarti setiap peningkatan variabel *relevant* sebesar 1%, maka *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat menurun 0,814 dengan asumsi variabel lainnya (*accurate*, *on time*, *economical*, dan *easy*) konstan.
- 5) 0,274  $X_4$  merupakan besarnya koefisien variabel *economical* yang berarti setiap peningkatan variabel *economical* sebesar 1%, maka *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat menurun 0,274 dengan asumsi variabel lainnya (*accurate*, *on time*, *relevant*, dan *easy*) konstan.
- 6) 0,097  $X_5$  merupakan besarnya koefisien variabel *easy* yang berarti setiap peningkatan variabel *easy* sebesar 1%, maka *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat menurun 0,097 dengan asumsi variabel lainnya (*accurate*, *on time*, *relevant*, dan *economical*) konstan.
- 7) Standar error sebesar 4,260 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 4,260.
- 8) Nilai R adalah 0,766 hal ini berarti bahwa hubungan pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas (*accurate*, *on time*, *relevant*, *economical*, dan *easy*) terhadap variabel terikat

yakni *voice* (ungkapan ketidakpuasan), sebagaimana pada tabel analisis regresi dan model summary yang ditampilkan diatas.

- 9) Adapun nilai koefesien determinasi pada tabel hasil analisis regresi dan summary diperoleh nilai R square ( $R^2$ ) sebesar 0,587 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel informasi pelayanan (*accurate, on time, relevant, economical, dan easy*) terhadap *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat tentang persyaratan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah sebesar 58,7%, sedangkan sisanya (41,3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **KESIMPULAN**

1. Berdasarkan persamaan regresi antara variabel *independen* terhadap variabel *dependen*, masing-masing variabel *independen* mempunyai pengaruh sebesar 0,587 (58,7%) artinya *accurate, on time, relevant, economical, dan easy* memiliki sumbangan efektif sebesar 58,7% dan sisanya 41,3% dipengaruhi oleh variabel lain.
2. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 6,812 >  $F_{tabel}$  2,62 dengan nilai signifikansi (Sig) hasil penelitian sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dari hasil tersebut membuktikan bahwa Hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jadi dapat disimpulkan variabel terikat *voice* (ungkapan ketidakpuasan) masyarakat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (*Accurate, On Time, Relevant, Economical, Easy*).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Darmawan, Deni. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi Dilengkapi dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarsih, A. S. & Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

## **Undang-Undang**

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.