PENGARUH SISTEM ANTRIAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

The Influence of the QueuingSystem and Organizational Culture on Service Satisfaction at the Population and Civil Registration Offece of Sidenreng Rappang Regency

Suciana
sucianauci10@gmail.com
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km.6, Lapadde, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91112

ABSTRACT

Suciana,2021. "The Influence of Work Discipline on the Performance of Civil Service Officers and Civil Registration Offices in Enrekang Regency". The preparation of this thesis was assisted by DR. Irwan Idrus, as mentor I and mother Dr.Nirwana Sampara. as mentor II. Thesis of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Parepare (UM Parepare). InThis study aims to determine the effect of the queuing system and organizational culture on service satisfaction at the Population and Civil Registration Office in Sidenreng Rappang Regency. This study uses quantitative research methods. Data collection techniques used are observation and questionnaires.The results of this study indicate that the queuing system and organizational culture have a positive and insignificant effect on service satisfaction at the population and civil registration office of Sidenreng Rappang Regency.

Keywords: Queuing System, Organizational Culture, and Service Satisfaction.

ABSTRAK

Suciana, 2021. “ Pengaruh Sistem Antrian Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang”. Pembimbing I Bapak DR. Irwan Idrus dan Pembimbing II Ibu Dr.Nirwana Sampara. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem antrian dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelayanan di kantor dinas

kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten sidenreng rappang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem antrian dan budaya organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kata Kunci: Sistem Antrian, Budaya Organisasi,danKepuasan Pelayanan.

PENDAHULUAN

Istilah sistem sekarang ini banyak dipakai. Sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian atau komponen yang terpadu untuk suatu tujuan. Model dasar dari bentuk sistem ini adalah adanya masukan, pengolahan dan keluaran. Akan tetapi,sistem ini dapat dikembangkan hingga menyertakan media penyimpanan. Sistem dapat terbuka dan tertutup, akan tetapi sistem informasi biasanya adalah sistem terbuka, artinya sistem tersebut dapat menerima beberapa masukan dari lingkungan luarnya.

Menurut Sutabri (2012:6), sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Umar dalam Sunyoto (2014 : 116) sistem adalah tatanan yang menggambarkan adanya rangkaian berbagai komponen yang memiliki hubungan secara tujuan bersama secara, terkoordinasi yan bekerja atau berjalan dalam jangka waktu tertentu dan terencana.

Untuk mempertahankan pelanggan, sebuah organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Namun demikian, dampak pemberian layanan yang cepat ini akan menimbulkan biaya bagi organisasi, karena harus menambah fasilitas layanan. Oleh karena itu, teori antrian merupakan salah satu cara untuk mendapatkan informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan serta memberikan keuntungan maksimal kepada perusahaan.

Pelaku utama dalam antrian adalah pelanggan (customer) dan pelayan (server). Sedangkan vacation dalam sistem antrian merupakan suatu keadaan dimana tidak terjadi pelayanan untuk beberapa waktu tertentu. Terdapat sistem antrian dengan berbagai jenis vacation seperti *single vacatio* dan *multiple vacation*. Sistem antrian dengan *single vacation* merupakan sistem antrian dengan satu vacation, sedangkan *multiple vacation* merupakan sitem antrian dengan banyak vacation. Dimana vacation tersebut dapat dilakukan serentak oleh seluruh server dan dapat juga dilakukan tak serentak oleh seluruh server.

Budaya organisasi kini sedang menjadi pembicaraan di mana-mana, baik di kalangan para pakar maupun di kalangan para praktis bisnis dan para eksekutif, karena budaya organisasi tersebut banyak yang berhasil membuat suatu organisasi menjadi lebih stabil,lebih maju, lebih antisipatif terhadap perubahan lingkungan.

Suatu budaya organisasi yang kuat dan telah berakar akan dapat memberikan konstribusi yang cukup signifikan bagi anggota organisasi dalam hal pemahaman yang jelas dan lugas tentang suatu persoalan yang di selesaikan. Budaya memiliki pengaruh yang berarti pada sikap dan perilaku anggota-anggota organisasi. Banyak bukti yang menggambarkan bahwa suksesnya suatu organisasi disebabkan karena budayanya yang begitu kuat yang membuat organisasi itu lebih percaya diri dan akhirnya menjadi lebih efektif. Dalam era globalisasi yang sangat sarat dengan perubahan, perubahan mana sering begitu cepat dan sangat sulit di prediksi namu sangat besar dampaknya bagi masa depan organisasi, kehadiran budaya organisasi yang fleksibel menjadi semakin relevan. Strategi dalam mengantisipasi perubahan yang akan dilakukan oleh organisasi juga perlu mempertimbangkan aspek budaya yang ada selama ini, apakah strategi di desain tersebut cocok dengan nilai-nilai yang ada, atau justru nilai-nilai yang ada justru itu menjadi kontrak produktif bagi organisasi dalam perjalanannya ke depan.

Kepuasan pelayanan (customer satisfaction) memiliki arti penting dalam konsep pelayanan. Kepuasan pelayanan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak baik pemerintah, pelaku bisnis, dan konsumen. Kepuasan pelayanan atau konsumen menjadi strategi utama bagi pelaku bisnis untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Hal ini juga tidak berbeda dengan pemerintah yang juga memiliki pelanggan atau konsumen yaitu warga masyarakat. Para akademisi dan sejumlah pakar mendefinisikan kepuasan pelayanan (customer satisfaction), Kotler dan Keller (2009:139) ”secara umum, kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Oleh karena itu pemilihan bagaimana model sebuah system antrian sangat penting karena model antrian sangat berguna baik dalam bidang manufaktur dan juga jasa.Pelanggan atau konsumen menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan.Setiap pelanggan menunggu giliran untuk memasuki fasilitas pelayanan, menerima pelayanan dan keluar dari system pelayanan.Metode ini sangat berguna dalam menanggulangi antrian yang padat seperti pelayanan dalam pembuatan KTP- el. Tentunya pembuatan KTP-el ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang.

Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan salah satu pusat pelayanan yang sering mengalami penumpukan antrian dimana terdapat 3 loket

pelayanan dan proses antriannya harus melalui beberapa tahap antrian dimana peserta yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan terlebih dulu harus mengantri untuk mengambil nomor antrian pada jenis loket pelayanan yang diinginkan. Setelah peserta mendaptkan nomor antrian, maka peserta akan menuju pada loket pelayanan yang telah di arahkan petugas. Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki 3 loket pelayanan yaitu loket A (Perekaman ktp-el), loket B (Perceta akan) dan loket C (Pengambilan).

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan danPencacatan Sipil, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Waktu pelaksanaan berlangsung selama 1 bulan mulai dari bulan Februari sampai dengan Maret 2021 setelah dinyatakan layak dilanjutkan sebagai dasar penelitian.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

   Menurut Kuncoro dalam Rini (Skripsi 2019:42), populasi adalah sekelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian.

   Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untukdipelajari dan kemudianditarik kesimpulanya. Pendapat di atas menjadi salah satu acuanbagi penulis untuk menentukan populasi.

2. Sampel

   Sampel merupakan sebagian yang mewakili populasi yang ada, untuk diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.Sampel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat 35 orang.

C. Definisi Operasional

Dalam penelitian dan penulisan ini penulis menggunakan beberapa variabel yang dapat didefinisikan secara operasional dan memberikan petunjuk dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Sistem Antrian

Sistem Antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan suatu kedatangan seseorang pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu antrian pada akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut. Indikator Sistem Antrian Menurut Kakiay (2009 : 36) indikator sistem antrian adalah:

a) Aturan antrian
b) Sistem pelayanan

2. Budaya Organisasi

Budaya Organisasi adalah salah satu peluang untuk membangun Sumber Daya Manusia melalui aspek perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan tantangan yang sedang berjalan dan yang akan dating. Adapun indikator dari budaya organisasi, yaitu :

a) Ketanggapan (responsivenees)
b) Pola komunikasi
c) Kualitas Kerja

3. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang merekan harapkan. Ada beberapa indikator kepuasan pelayanan menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono (2015:104):

a) Sistem keluhan dan saran.
b) Menurut Ellitan
c) Harapan

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner atau angket. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapatkan data deskriptif guna menguji hipotesis dan model kajian.
2. Pengamatan (Observasi) yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer
2. Data Sekunder

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Analisis Regresi Linear Berganda
4. Uji Hipotesis
5. Uji Koefisien Determinan

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

   a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

   Dapat diketahui jumlah responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang (42,86%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang (57,14%).

   b) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

   Dapat diketahui jumlah responden berdasarkan umur 30-40 tahun sebanyak 20 orang (57,14%), umur 40-50 tahun sebanyak 10 orang (28,57%) dan umur 50-60 tahun sebanyak 5 orang (14,29%).

   c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

   Dapat diketahui jumlah responden berdasarkan pendidikan SMA sebanyak 5 orang (14,29%), S1 sebanyak 20 orang (57,14%) dan S2 sebanyak 10 orang (28,57 %).

   d) Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

   Dapat diketahui jumlah responden berdasarkan masa kerja 1-5 tahun sebanyak 6 orang (17,14%), 6-10 tahun sebanyak 5 orang (14,29%), 10-20 tahun sebanyak 20 orang (57,14%) dan >20 Tahun sebanyak 4 orang (11,43%).

2. Uji Reliabilitas

   masing-masing variabel bersifat reliabel, dapat dibuktikan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*antara variabel Sistem Antrian (X_1) sebesar 0,691, variabel Budaya Organisasi (X_2) sebesar 0,682, dan variabel Kepuasan Pelayanan (Y) sebesar 0,634 yang melebihi nilai *Cronbach Alpha* 0,6.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5.7 Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.120	1.613		3.174	.003
	Sistem Antrian	.441	.124	.529	3.568	.001

	Budaya Organisasi	.133	.128	.154	1.041	.306

Sumber : Output SPSS Setelah Diolah (2022)

Dapat disimpulkan bahwa nilai persamaan konstanta yaitu 5.120, artinya nilai tersebut menujukkan bahwa jika variabel Sistem Antrian (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) dalam keadaan konstan, maka nilai Kepuasan Pelayanan yaitu 5.120.

Koefisien regresi Penentuan Harga mempunyai nilai persamaan yaitu 0,441, dapat diartikan jika Penentuan Harga (X_1) meningkat 1% maka kepuasan pelayanan akan naik sebanyak 0,25.

Koefisien regresi Budaya Organisasi mempunyai nilai persamaan yaitu 0,133, dapat diartikan jika Kualitas Pelayanan (X_2) meningkat 1% maka Kepuasan Pelayanan akan naik sebanyak 0,25.

4. Uji Hipotesis

a) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.924	2	18.962	8.541	.001[b]
	Residual	71.047	32	2.220		
	Total	108.971	34			

Berdasarkan tabel 5.7, dapat dilihat bahwa dalam pengujian regresi berganda menunjukkan hasil F hitung sebesar 8.541 dan berdasarkan nilai dari F tabel diketahui bernilai 3,29. Hal tersebut menunjukan bahwa 8.541 > 3,29 yang berarti Fhitung > Ftabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Antrian (X_1), Budaya Organisasi (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (Y).

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.120	1.613		3.174	.003
	Sistem Antrian	.441	.124	.529	3.568	.001
	Budaya Organisasi	.133	.128	.154	1.041	.306

Berdasarkan tabel 5.10 diatas dapat diketahui bahwa pengujian hipotesisnya sebagai berikut:

H1 : sistem antrian Berpengaruh Signifikan Terhadap kepuasan pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang.

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji T diketahui bahwa nilai t hitung untuk sistem antrian (X_1) adalah 3,568 dan diketahui nilai dari t tabelnya adalah 2,03693 dan nilai signifikannya 0,000< 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sistem antrian (X_1) diterima yang berarti bahwa sistem antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kantor capil.

Rumusan hipotesis :

H2: Budaya Organisasi Berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil di kantor kabupaten sidenreng rappang.

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji T diketahui bahwa budaya organisasi (X2) diperolah nilai T hitung 1.041>2,03693, dan nilai signifikan 0,306>0,005. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Budaya Organisasi (X2) mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) secara parsial. Tidak signifikannya 0,306>0,005. Hal ini menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi (X2) tidak diterima yang berarti bahwa budaya organisasi (X2) mempunyai pengaruh yang

positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelayanan (Y) secara parsial.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Secara Parsial Sistem antrian (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan (Y).
2. Secara Parsial Budaya Organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).
3. Secara simultan Sistem Antrian(X1) dan Budaya organisasi (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang lingkungan yang dilihat dari hasil observasi penulis selama melakukan penelitian yaitu lingkungan kerja sudah cukup baik. Namun, masih ada beberapa fasilitas yang sudah tidak berfungsi. Diharapkan untuk kedepannya fasilitas kantor lebih diperhatikan lagi demi kenyamanan dalam bekerja serta hubungan karyawan tetap terjaga komunikasinya dengan baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti variabel serupa yaitu beban kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan agar lebih mengembangkan lagi penelitian ini dengan menggunakan populasi yang lebih banyak lagi agar teruji efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto Suharsiwi Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek [Jurnal]. - Jakarta : Bina Rupa Aksara, 1996. - https://jurnal article.co.id : Vol. 15.

Brown Harvey dan Budaya Organisasi sebagai Suatu Sistem Nilai Dan Kepercayaan Bersama [Jurnal]. - 2009. - Vol. 135.

Chaterina Melina Taurisa Intan Ratnawati Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan [Jurnal]. - Kaligawe, Semarang : Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), 2012. - Vol.19, No.2 ISSN: 1412-3126 : Vol. 179.

Ginting Bronson dalam Proses Antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan [Jurnal]. - 2013.

Haizer Jay and Barry Render Operation Management, 6 th Edition, Prentice-Hall Inc, New Jersey [Jurnal]. - 2011.

Indrawati Ayu Dewi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta [Jurnal]. - Denpasar : [s.n.], 2013.

Januar Efendi Panjaitan Ai Lili Yuliati Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [Jurnal]. - Bandung : Derema Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, 02 September 2016. - Vol. 269.

Parepare, F. E. (2020). Panduan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Parepare.

Render Heizer dan Jurnal Budaya Organisasi [Jurnal]. - 2016.

Rodiathul Kusuma Wardani M. Djudi Mukzan, Yuniadi Maryowan Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan [Jurnal]. - Surabaya : Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 31 No. 1, 1 Februari 2016. - Administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id : Vol. 62.

Santi Milanda Darmawan Ukkas Pengaruh Sistem Antrian Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Madising [Jurnal]. - Mario, Kota Parepare : [s.n.], 2019.

Vicky Desna Adi Lelono Resista Vikaliana Pengaruh Antrian Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnet Home [Buku]. - Branch Kelapa Gading : [s.n.], 2020.

Wirtz Lovelock dan Kepuasan Konsumen dalam Organisasi [Jurnal]. - 2011. - Vol. 74.