

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

*The Effect Of Queuing Systems And Organizational Culture On Service
Satisfaction In The Population And Civil Registration Office At Sidenreng
Rappang Regency*

Suciana¹, Irwan Idrus², Nirwana Sampara³

Email : sucianauci10@gmail.com¹, idrusiwan@yahoo.com², nirwanadjohan24@gmail.com³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km.6, Lapadde, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91112

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem antrian terhadap kepuasan pelayanan; pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pelayanan; pengaruh sistem antrian dan budaya organisasi secara simultan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda. Data dianalisis dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem antrian dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kata Kunci: Sistem Antrian, Budaya Organisasi dan Kepuasan Pelayanan.

Abstract

This study aims to determine the effect of the queuing system and organizational culture on service satisfaction in the Population and Civil Registration Office in Sidenreng Rappang Regency. This study used 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 in Sidenreng Rappang Regency

Keywords: Queuing System, Organizational Culture and Service Satisfaction.

PENDAHULUAN

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 yang 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.

Bidang kajian keilmuan manajemen sumber daya manusia merupakan konsentrasi bidang kajian yang membahas hal-hal yang berkaitan dengan kinerja, budaya organisasi, kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja (Irwan Idrus, 2022). 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.

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 mendapat nomor antrian, maka peserta akan menuju pada loket pelayanan yang telah di arahkan petugas. Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki 3 loket pelayanannya itu loket A (Perekaman ktp-el), loket B (Percetakan) dan loket C (Pengambilan).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan 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. 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 untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pendapat diatas menjadi salah satu acuan untuk

menentukan populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat 35 orang.

Teknik pengumpulan data yaitu :

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

Teknik analisis data diantaranya sebagai berikut :

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

HASIL PENELITIAN
Tabel 1 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 menunjukkan 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.

Tabel 2 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 2, 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 menunjukkan bahwa

8.541 > 3,29 yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$. Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Antrian (X_1), Budaya Organisasi (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (Y).

Tabel 3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a				
		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 3 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.

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 (X_2) diperoleh nilai T hitung 1.041 > 2,03693, dan nilai signifikan $0,306 > 0,005$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Budaya Organisasi (X_2) 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 (X_2) tidak diterima yang berarti bahwa budaya organisasi (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelayanan (Y) secara parsial.

PEMBAHASAN

1. Sistem Antrian (X_1) Terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

Dengan adanya sistem pelayanan yang baik di kantor kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dapat membuat masyarakat nyaman dalam menunggu terutama adanya fasilitas yang lengkap dan masyarakat yang datang lebih awal di prioritaskan terlebih dahulu untuk di layani. Hal tersebut dapat membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang ada pada kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 26 *for windows* menunjukkan bahwa variabel Sistem antrian (X_1) diterima yang berarti bahwa Sistem antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. 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.

Menurut Pendapat Penulis Sistem Antrian adalah himpunan pelanggan, pelayanan dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para pelanggan dan pemrosesan masalahnya. Sistem Antrian memiliki 2 Indikator yang terdiri atas Sistem Pelayanan dan Aturan Antrian.

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui bahwa Sistem antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

2. Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) Berdasarkan hasil perhitungan SPSS menunjukkan bahwa

Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Dalam kenyataannya organisasi itu lebih daripada sekedar rasionalitas, organisasi dapat memiliki keperibadian juga seperti manusia pada umumnya. Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi ini melingkupi seluruh pola perilaku anggotanya dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun eksternal.

Kemampuan untuk bekerja pada diri seseorang akan menentukan tingkat kualitas pelayanan masing-masing individu tersebut yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat budaya organisasi mempunyai keterkaitan dan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Siregar (2009), yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan terbukti secara benar dan empiris. 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 datang. Menurut Pendapat Penulis Budaya Organisasi adalah peluang untuk membangun sumber daya manusia dengan mengubah sikap dan perilaku yang diharapkan mampu beradaptasi dengan tantangan saat ini dan masa depan.

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

3. Pengaruh Sistem Antrian (X1) dan Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Teraturannya ataupun bagusnya dalam sistem antrian yang ada pada kantor capil dan budaya organisasi yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat membuat masyarakat yang dilayani dengan pola komunikasi dan kualitas kerja yang diberikan mampu membuat masyarakat merasa puas saat mengurus sesuatu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 26 menunjukkan bahwa variabel Sistem Antrian (X1) dan Budaya Organisasi (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y). Apabila Sistem antrian menurun maka budaya organisasi ikut juga menurun. Dan apabila sistem antrian meningkat otomatis budaya organisasi meningkat.

Sistem antrian (X1) dan Budaya Organisasi (X2) apabila diuji secara bersama atau simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelayanan (Y) pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

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).

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.
- Irwan Idrus, M. (2022) *Good Governance*. 1st edn. Edited by Nur Asih Wulandari. Purwokerto: AMERTA. Available at: <https://amertamedia.co.id/product/good-governance-kajian-empiris-budaya-organisasi-kompetensi-motivasi-kepuasan-kerja-dan-kinerja-pegawai/%0A>
- Irwan Idrus, M. M. *GOOD GOVERNANCE: Kajian Empiris Budaya Organisasi, Kompetensi, Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai*. AMERTA MEDIA.
- Januar Efendi Panjaitan Ai Lili Yulianti 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.
- Parman, P., & Sampara, N. (2020). PENGARUH KEPUASAN WISATAWAN PELAYANAN PUBLIK DAN PUBLIKASI TERHADAP KINERJA SEKTOR PARIWISATA DI KABUPATEN PINRANG. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 8(2).
- 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. - Administrasi bisnis.student journal.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.