

HUBUNGAN FAKTOR SOSIO DEMOGRAFI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DISDUKCAPIL SEBELUM DAN SAAT PANDEMI COVID-19

Junariah¹

Universitas Sriwijaya¹

junariahjunariah59@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan faktor Sosio Demografi masyarakat dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil di Kota Prabumulih sebelum dan saat pandemi Covid-19. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian sebesar 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi, kuesioner dan observasi. Analisis data dengan analisa *univariat* dan *bivariat*. Hasil penelitian diperoleh data bahwa indikator pelayanan sebelum Covid-19 *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, semua indikator pelayanan sangat memuaskan, sedangkan hasil dari indikator pelayanan pada saat Covid-19 yaitu *Tangible and Empathy* sedang, indikator *Reliability, Responsiveness and Assurance* memuaskan. Pelayanan yang dilakukan sebelum Covid-19 sangat memuaskan sedangkan pelayanan pada saat Covid-19 memuaskan saja karena ada indikator yang tidak memuaskan. Berdasarkan faktor Sosio Demografi yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan antara variabel tersebut dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan Disdukcapil tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan.

Kata Kunci: Pandemi Covid-19, Pelayanan, Sosio Demografi

ABSTRACT

*The purpose of this study was to analyze the relationship between the Socio-Demographic factors of the community and the satisfaction of Disdukcapil service users in Prabumulih City before and during the Covid-19 pandemic. The research method uses quantitative methods. The research sample is 100 respondents. Data collection techniques with documentation, questionnaires and observation. Data analysis with univariate and bivariate analysis. The results of the study obtained data that the service indicators before Covid-19 were *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, the results of all service indicators were very satisfying, while the results of the service indicators during Covid-19 were *Tangible and Empathy* while the indicators of *Reliability, Responsiveness and Assurance* were satisfying. The services provided before Covid-19 were very satisfying, while the services during Covid-19 were satisfactory because there were unsatisfactory indicators. Based on the socio-demographic factors, namely age, gender, education and occupation, there is no significant effect between these variables and the satisfaction of Disdukcapil service users before and during the Covid-19 pandemic. The conclusions of the study show that the satisfaction of disdukcapil service users does not show a significant difference.*

Keywords: Covid-19 Pandemic, Service, Sociodemography

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk dari penyelenggaraan layanan publik adalah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Pada Pasal 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Suatu kualitas layanan dapat dilihat dari kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa sehingga dapat meningkatkan pendapatan para penyedia jasa yang membantu para pengguna jasa dengan hati yang ikhlas tanpa ada tekanan serta kepuasan pun harus didukung oleh pelayanan yang maksimal dari para penyedia jasa. Kualitas layanan juga menjadi hal yang penting untuk diperhatikan tidak hanya oleh para pengguna. Pada akhir tahun 2019, dunia mengalami wabah yang belum pernah terjadi yaitu dengan adanya Pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19). Virus Covid-19 sudah mewabah hampir di berbagai negara di dunia, banyak masyarakat yang terdampak virus tersebut yang dipandang sebagai virus berbahaya dan mematikan. Oleh sebab itu, *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) dinyatakan oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai suatu pandemi. Adanya pandemi Covid-19 semakin memperparah kondisi Sosio Demografi di Indonesia.

Demografi adalah ilmu yang mempelajari persoalan dan keadaan perubahan-perubahan penduduk atau dengan kata lain segala hal ihwal yang

berhubungan dengan komponen-komponen perubahan tersebut seperti adanya kelahiran, adanya kematian, migrasi, sehingga menghasilkan suatu keadaan dan komposisi penduduk menurut jenis kelamin tertentu (Syarifudin, 2020). Karakteristik Demografi adalah ciri yang menggambarkan perbedaan masyarakat berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, agama, suku bangsa, pendapatan, jenis keluarga, status pernikahan, lokasi geografi dan kelas sosial (Indra, 2020). Perubahan atau determinan faktor Sosio Demografi tersebut juga terjadi dari sebelum adanya pandemi Covid-19 dan saat adanya pandemi pada masyarakat Indonesia di berbagai wilayah, yang dalam hal ini yaitu di Kota Prabumulih Sumatera Selatan.

Diketahui bahwa faktor Sosio Demografi masyarakat Kota Prabumulih yang dilihat dari komponen atau karakteristik Sosio Demografi itu sendiri yaitu umur, Jenis kelamin, urutan kelahiran, tempat tinggal, klasifikasi semester, pendidikan, pengetahuan, dukungan sosial, dukungan keluarga, status bekerja, status kesehatan, dan status penghasilan. Banyaknya perubahan pelayanan disebabkan karena adanya kasus positif Covid-19 di Kota Prabumulih yang tinggi. Banyak masyarakat yang bekerja di Kota Prabumulih berpindah atau kembali ke pedesaan, pendidikan yang dibatasi atau dilakukan secara *online*, banyak masyarakat yang terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Hal tersebut berarti bahwa terdapat perbedaan determinan faktor Sosio Demografi masyarakat pengguna layanan Disdukcapil Kota Prabumulih sebelum dan saat adanya pandemi Covid-19. Suatu kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting untuk diterapkan pada

suatu instansi pemerintahan untuk menunjang tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga akan berdampak positif bagi suatu instansi tersebut.

Kualitas pelayanan yang diberikan sangat berkaitan erat dengan kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan semakin baik suatu pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan. Adanya pandemi Covid-19 diduga menyebabkan perubahan kualitas layanan Disdukcapil di Kota Prabumulih dan faktor Sosio Demografi diduga juga mempengaruhi kepuasan layanan masyarakat. Adanya pandemi Covid-19 diduga mempengaruhi perubahan kualitas layanan Disdukcapil di Kota Prabumulih. Faktor Sosio Demografi diduga juga mempengaruhi kepuasan layanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis data berdasarkan cara memperoleh data dapat dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Periode penelitian dilakukan sebelum pandemi adalah sebelum bulan Maret 2019 dan periode saat pandemi adalah setelah bulan Maret 2019. Sampel penelitian yang akan diambil sebesar 100 responden. Responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini terkait layanan publik sebelum dan saat pandemi Covid-19 merupakan responden yang sama. Kriteria sampling adalah pengguna layanan Disdukcapil di Kota Prabumulih sebelum dan saat pandemi Covid-19. Sampel merupakan penduduk pengguna layanan Disdukcapil Kota

Prabumulih yang diambil pada tahun 2022. Unit analisis data dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan Disdukcapil di Kota Prabumulih sebelum dan saat pandemi Covid-19. Teknik pengumpulan data dengan instrument, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis menggunakan analisis univariat, bivariate dan pengujian hipotesis.

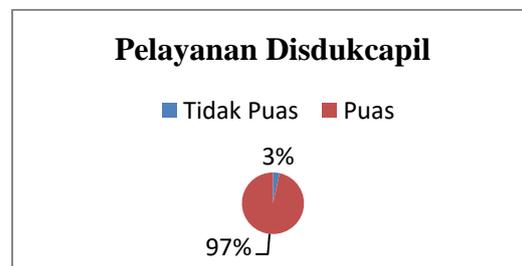
HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Bivariat

Data yang diperoleh sebanyak 100 responden. Responden yang menggunakan layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19 adalah usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan tangible, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Gambar 1. Pie Chart Pelayanan Disdukcapil



Berdasarkan pada diagram di atas, pelayanan Disdukcapil Kota Prabumulih pada sebelum dan saat pandemi Covid-19 diperoleh hasil bahwa 97% responden penelitian menyatakan puas dengan pelayanan Disdukcapil. Sedangkan 3% responden penelitian menyatakan tidak puas dengan pelayanan Disdukcapil Kota Prabumulih.

Hasil Uji MultinomialTabel 1. Hasil *Multinomial*

Variables in The Equation		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1 ^a	Usia (X1)	,142	,280	,256	1	,002	7,345	3,665	5,996
	Jenis kelamin (X2)	-,289	,477	,366	1	,000	5,736	5,294	8,653
	Pendidikan (X3)	,157	,284	,305	1	,001	8,837	9,670	12,423
	Pekerjaan (X4)	,529	,451	1,374	1	,001	5,726	6,353	9,108
	Constant	-,824	1,175	,491	1	,483	,439		

Variable (s) entered on step 1: X1, X2, X3, X4.

Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Odds Ratio* usia sebesar 1,152 dan nilai signifikansi 0,613. Nilai koefisien bertanda negatif artinya pengaruh yang negatif antara variabel usia dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19 (menggunakan layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19). Semakin muda usia maka cenderung menilai pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil sudah baik, dan semakin tua usia maka cenderung menilai pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil tidak maksimal.

Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Odds Ratio* jenis kelamin sebesar 0,749 dan nilai signifikansi 0,545. Nilai koefisien bertanda negatif artinya pengaruh yang negatif antara variabel jenis kelamin dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19 (menggunakan layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19). Perempuan lebih memandang perlunya pelayanan yang terbaik untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan Disdukcapil Kota Prabumulih pada saat pandemi Covid-19 atau sebelum.

Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Odds Ratio* usia sebesar 1,170 dan nilai signifikansi 0,581. Nilai koefisien bertanda negatif artinya pengaruh yang negatif antara variabel pendidikan dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19 (menggunakan layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19). Semakin rendah pendidikan seseorang maka tidak memandang perlunya pelayanan yang terbaik untuk dapat meningkatkan kepuasan. Sebaliknya semakin tinggi pendidikan masyarakat maka masyarakat akan jauh lebih memperhatikan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Prabumulih sudah baik atau tidak pada saat pandemi Covid-19 atau sebelum.

Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Odds Ratio* pekerjaan sebesar 1,697 dan nilai signifikansi 0,241. Nilai koefisien bertanda negatif artinya pengaruh yang negatif antara variabel pekerjaan dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19 (menggunakan layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19). Semakin sibuk masyarakat dengan pekerjaannya maka akan lebih memilih pelayanan yang terbaik agar pekerjaan yang mereka lakukan tidak akan

terganggu dengan pelayanan yang kurang baik oleh Disdukcapil Kota Prabumulih sudah baik atau tidak pada saat pandemi Covid-19 atau sebelum

PEMBAHASAN

Hubungan Faktor Sosio Demografi dengan Kepuasan Pengguna Layanan Disdukcapil

Umur

Variabel usia atau umur masyarakat menunjukkan pengaruh yang negatif antara variabel usia dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19 (menggunakan layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19). Semakin muda usia maka cenderung menilai pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil sudah baik, dan semakin tua usia maka cenderung menilai pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil tidak maksimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nanna (2019) menunjukkan bahwa umur responden yang didominasi usia 20-30 tahun berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan yang baik.

Jenis Kelamin

Variabel jenis kelamin masyarakat menunjukkan pengaruh yang negatif antara variabel jenis kelamin dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19 (menggunakan layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19). Perempuan lebih memandang perlunya pelayanan yang terbaik untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan Disdukcapil Kota Prabumulih pada saat pandemi Covid-19 atau sebelum.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nanna (2019) menunjukkan bahwa

responden yang didominasi oleh masyarakat berjenis kelamin perempuan berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan yang baik. Responden memilih dan menginginkan kualitas pelayanan publik yang terbaik bagi dirinya.

Pendidikan

Variabel pendidikan masyarakat menunjukkan pengaruh yang negatif antara variabel pendidikan dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19 menggunakan layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19). Semakin rendah pendidikan seseorang maka ia tidak memandang perlunya pelayanan yang terbaik untuk dapat meningkatkan kepuasan. Sebaliknya semakin tinggi pendidikan masyarakat maka masyarakat akan jauh lebih memperhatikan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Prabumulih sudah baik atau tidak pada saat pandemi Covid-19 atau sebelum.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Angelica (2020) yang menjelaskan bahwa pendapatan, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap probabilitas frekuensi penggunaan layanan.

Pekerjaan

Variabel pekerjaan masyarakat menunjukkan pengaruh yang negatif antara variabel pekerjaan dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19 menggunakan layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19). Semakin sibuk masyarakat dengan pekerjaannya maka akan lebih memilih pelayanan yang terbaik agar pekerjaan yang mereka lakukan tidak akan terganggu dengan pelayanan yang

kurang baik oleh Disdukcapil Kota Prabumulih sudah baik atau tidak pada saat pandemi Covid-19 atau sebelum.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Angelica (2020) yang menunjukkan bahwa pendapatan, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap probabilitas frekuensi penggunaan layanan. Sedangkan secara parsial terdapat dua variabel yang pengaruhnya tidak signifikan terhadap layanan, yaitu jenis kelamin dan pekerjaan.

SIMPULAN

Hasil penelitian terhadap kepuasan pelanggan, pelayanan Disdukcapil Kota Prabumulih diperoleh indikator pelayanan sebelum Covid-19 *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, hasilnya semua indikator pelayanan sangat memuaskan, sedangkan hasil dari indikator pelayanan pada saat Covid-19 yaitu *Tangible and Empathy* sedangkan indikator *Reliability, Responsiveness and Assurance* memuaskan. Pelayanan yang dilakukan sebelum Covid-19 sangat memuaskan sedangkan pelayanan pada saat Covid-19 memuaskan saja karena ada indikator yang tidak memuaskan.

Berdasarkan faktor Sosio Demografi yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan menunjukkan pengaruh yang negatif antara variabel tersebut dengan kepuasan pengguna layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19 menggunakan layanan Disdukcapil sebelum dan saat pandemi Covid-19).

DAFTAR PUSTAKA

Angelica, V. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking oleh

Nasabah Bank di Kota Samarinda. E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta. <http://e-journal.uajy.ac.id/23575/1/1611229701.pdf>

Anjar, P. W. (2009). Hubungan Antara Faktor Lingkungan dan Faktor Sosiodemografi dengan Kejadian Diare pada Balita di Desa Blimbing Kecamatan Sambirejo Kabupaten Sragen Tahun 2009. Tesis Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/5960/1/J410050008.PDF>.

Hardiyansyah, H. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta

Indra, A. (2020). Pengaruh Karakteristik Demografi, Masa Kerja dan Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Afektif di PT. Bensatra Advertising Medan. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)* 1(2). 145-153. <https://doi.org/10.36987/ebma.v1i2.2161>

Kencana, I. K. (1999). Ilmu Administrasi Publik. PT. Rineka Cipta. Jakarta

Kotler, P. & Keller, K. (2008). Manajemen Pemasaran Edisi 13. Erlangga. Jakarta

Kusdarini, E. (2011). Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik. UNY Press. Yogyakarta

Mantra, I. B. (2012). Demografi Umum. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Maria, R. R. & Ratna, K. (2015). Pengaruh Variabel Sosio Demografi dan Karakteristik Finansial terhadap Sikap, Norma Subyektif dan Kontrol Perilaku

- Menggunakan Kartu Kredit (Studi pada Pegawai di UKSW Salatiga). *Jurnal Darmajaya* <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmk/article/view/320>
- Martha, A. A. (2019). Analisa Determinan Sosial Demografi Ibu terhadap Kejadian Stunting pada Anak Usia *Toddler* di wilayah Puskesmas Kenjeran Surabaya. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. <http://repository.stikeshangtuahsby-library.ac.id/134/>
- Nanna, S. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Universitas Muhammadiyah Makassar Journal*. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/10836-Full_Text.pdf.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Notoatmodjo, S. (2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *JIKMU*, 5(2), 88-100. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7180>
- Samosir, O. B., Adioetomo, S. M (2013). *Dasar-Dasar Demografi*. Salemba Empat. Jakarta
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*. 4(2). 89-100. <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i2.3584>
- Sinambela, I. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. BumiAksara. Jakarta
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sutopo, A. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Skripsi Univesitas Negeri Yogyakarta. <https://eprints.uny.ac.id/56177/1/73.%20ACHNI%20SUTOPO-10402241031.pdf>.
- Syarifudin, A. (2020). Tren Demografi dan Pengaruhnya terhadap Pendidikan. *Jurnal Jendela Bunda Program Studi PG-PAUD Universitas Muhammadiyah Cirebon*. 8(1). 32-48. <https://doi.org/10.32534/jjb.v8i1.1073>
- Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality and Saticfaction*. Andi Offset. Yogyakarta
- Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta