

SKRIPSI

**PENGARUH TATA KELOLA PEMERINTAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**



Oleh:

NUR ANNISA

Nomor Induk Mahasiswa: 105641115917

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

**PENGARUH TATA KELOLA PEMERINTAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

02/02/2022
1 cap
Sub. Alim mu
P10009/IPM/2200
ANN
P¹

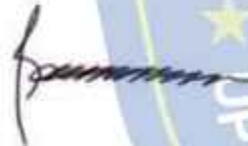
PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap
Kualitas Pelayanan Publik di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
Nama Mahasiswa : Nur Annisa
Nomor Stambuk : 105641115917
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Lukman Hakim, M.Si



Ahmad Taufik, S.IP., M.AP

Mengetahui,

Dekan Fisip Unismuh Makassar

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si



Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

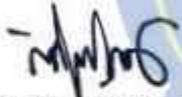
PENERIMAAN TIM

elah diterima oleh Tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0221/FSP/A.4-II/XII/43/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 11 dan Januari tahun 2022.



Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730772

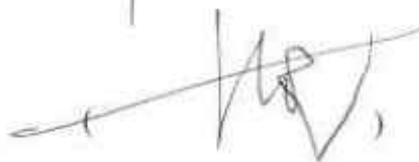

Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

PENGUJI:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M. Si (Ketua)



2. Dra. Hj. St. Nurmaeta, MM



3. Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Annisa
Nomor Stambuk : 10564 11159 17
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 15 Desember 2021

Yang Menyatakan,



Nur Annisa

ABSTRAK

Nur Annisa. 2021. Pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (Dibimbing oleh Lukman Hakim dan Ahmad Taufik).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) apakah tata kelola pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, (2) seberapa besar pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi, membagikan kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut berdasarkan dari hasil analisis regresi linear sederhana pada uji-t dengan nilai t hitung $>$ dari t tabel yaitu $3.317 > 1.987$ dengan nilai signifikan $0,001 <$ dari $0,05$. Adapun pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sebesar $10,1\%$ yang ditunjukkan pada nilai R Square pada tata kelola pemerintah sebesar $0,101$. Sisanya sebesar $89,9\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Tata Kelola pemerintah (*good governance*), Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Salawat dan salam tidak lupa pula kita kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala skripsi yang berjudul "**Pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**". Skripsi yang penulis buat bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Satu penghargaan tertinggi dan terima kasih yang tak terhingga penulis berikan pada Kedua orang tua tercinta dan tersayang yaitu Bapak Sudirman dan Ibu Milwati yang dengan ketulusan hati di setiap pengorbanan yang diberikan, memberikan kasih sayang kepada penulis dan menjadi kekuatan bagi penulis dalam menghadapi begitu banyak hambatan dan rintangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih juga untuk serta kakakku Suci Pratiwi dan adikku Ahmad Taufik yang selalu memberi semangat dan kekuatan selama ini dan juga ucapan terima kasih kepada Wandy Wahyudi Safwan terima kasih sudah membantu dan menemani, terima kasih untuk semangat dan doa yang diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini penulis mendapat banyak masukan, bimbingan dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga melalui kesempatan ini

penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si dan Bapak Ahmad Harakan, S.IP, M.Hi selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Ahmad Taufik, S.IP. M.AP selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas ilmunya yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan serta seluruh staff pegawai administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas pelayanannya selama ini.
5. Para pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi sehingga menunjang dalam penyusunan skripsi ini.
6. Saudariku Lu'lail Makhnun S.H., Andi Nurul Fadhilah, S.Farm., Andi Ainul Inayah, Sri Eka Wahyuni, Andi Afifah Aulia Rahma, Andi St.Muliani, Andi Angriani, Amd.,Kes., Alfira rauf dan Nurul Hikmah S.Pd., Terima kasih atas semangat, doa dan dukungan yang telah diberikan kepada saya.

7. Teman-teman Ilmu Pemerintahan Kelas E, terima kasih untuk 4 tahun yang sangat berkesan.
8. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Semoga segala bantuan, doa dan motivasinya dinilai ibadah di sisi Allah SWT, Aamiin. Semoga karya skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca guna menambah ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan Ilmu Pemerintahan.

Billahi Fii Sabilil Haq Fastabiqul khairat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Makassar, 15 Desember 2021


Nur Annisa

DAFTAR ISI

Judul	i
Persetujuan	ii
Penerimaan Tim	iii
Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Konsep <i>Good Governance</i>	7
C. Kualitas Pelayanan Publik	10
D. Kerangka Pikir	15
E. Definisi Operasional Variabel	18
F. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	21
B. Jenis Penelitian dan Tipe Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	22
D. Teknik Pengumpulan Data	23
E. Teknik Analisis Data	25
F. Teknik Pengabsahan Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar	31
B. Pengumpulan Data	34
C. Hasil Penelitian	36
D. Pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar	73

BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	83
Daftar Pustaka.....	85
Lampiran.....	88



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tata kelola merupakan salah satu isu terpenting dalam administrasi publik saat ini. Model manajemen pemerintahan lama tidak lagi beradaptasi dengan tatanan sosial selalu berubah. Oleh karena itu, pemerintah harus menyikapinya dengan melakukan perubahan-perubahan bertujuan mewujudkan tata pemerintahan baik, biasa disebut dengan *good governance*.

Upaya penerapan *good governance* merupakan salah satu instrumen yang mencerminkan keinginan pemerintah untuk menerapkan *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan daerah (Nurbaeti & Nugraha, 2019).

Upaya Indonesia mencapai tata kelola pemerintahan yang baik telah lama, tetapi membutuhkan waktu lama dalam memperbaiki tata kelola. Dapat dikatakan bahwa reformasi telah dimulai selama dua puluh dua tahun belum mencapai tahap keberhasilan. Hal terjadi karena masih banyak praktik administrasi tata kelola buruk, seperti korupsi, pungutan liar, suap, anggaran menggelembung. Selain itu, sinergi pembagian peran antara pemerintah lembaga non pemerintah belum mencapai kondisi terbaik, kemampuan pemerintah memenuhi persyaratan (Ilmar, 2014) dalam (Syam et al., 2021). Selain itu belum optimalnya sinergi dan pembagian peran antara lembaga pemerintah dan non pemerintah serta kemampuan pemerintah dalam melaksanakan memenuhi kebutuhan masyarakat masih kurang efektif dan efisien (Dwiyanto, 2008) dalam (Syam et al., 2021).

Mencapai *good governance* tentunya tidak mudah, karena implementasi *good governance* memiliki perspektif yang luas, dimana masih terdapat kekurangan informasi strategis yang harus diprioritaskan agar fokus pada peningkatan kinerja pemerintahan. Selain itu, seperti kita ketahui, masing-masing daerah memiliki permasalahan berbeda-beda, kecuali pada umumnya komitmen perhatian berbagai pemangku kepentingan terhadap reformasi tata kelola rendah, sehingga sulit bagi kita mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Dwiyanto, 2008) dalam (Syam et al, 2021).

Dalam hal penyelenggaraan pemerintahan baik, lebih mudah dimulai dari sektor pelayanan publik. Beberapa argumen dikemukakan memastikan bahwa reformasi penyediaan layanan publik digunakan sebagai pintu masuk atau pendorong utama dalam men-dorong perubahan dalam praktik pemerintahan Indonesia. Memilih pelayanan publik sebagai penggerak utama ialah karena lebih mudah dalam mewujudkan nilai-nilai telah dicirikan oleh praktik *good governance* dalam pelayanan publik selama. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, partisipasi relatif mudah ditransformasikan dalam pemberian pelayanan publik (Akbar, 2019).

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menyangkut pelayanan publik diatur secara terbuka partisipatif, isinya dianggap bertahap mewakili peran serta masyarakat. Salah satu unsur pelayanan publik yaitu, partisipasi masyarakat tahap perencanaan hingga tahap persetujuan tercermin dalam dokumen standar pelayanan publik. Oleh karena itu, pejabat

publik organisasi pemerintah berkewajiban sebagai pemberi layanan harus memberikan informasi layanan berkualitas kepada masyarakat (Akbar, 2019).

Kunci keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik terletak pada kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan. Menurut Agus Prianto (2006:22), kualitas pelayanan bermutu tinggi menjadi perhatian utama organisasi publik. Keterbukaan informasi terkait kegiatan pelayanan membantu mendorong masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya (Mirnasari, 2013).

Pelayanan publik merupakan langkah awal menuju *good governance* di Indonesia (Nasrullah, 2018). Namun, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih belum memberikan kualitas pelayanan diharapkan masyarakat, karena masih banyak permasalahan belum terselesaikan. Seperti modus usaha yang tidak sehat yang mengarah pada praktik KKN, standar pelayanan yang tidak mencantumkan kepastian dalam hal prosedur, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan tidak jelas dan belum transparan serta belum efektifnya sistem pengaduan masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam mendukung terselenggaranya pelayanan publik (Syam et al., 2021).

Permasalahan ini menimpa hampir semua lembaga pelayanan publik termasuk Kota Makassar. Hasil survei dari lembaga independen pemantau pelayanan publik, Ombudsman Kota Makassar melaporkan bahwa rapor pelayanan publik Makassar masih berada pada zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang. Artinya kepatuhan terhadap aturan yang telah ditetapkan dalam Undang-undang belum maksimal. Ombudsman menilai pelayanan Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar masih lemah dari segi infrastruktur, tidak transparan dan belum ada kepastian pelayanan (Syam et al., 2021).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (Abdussamad, 2019). Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar juga menunjukkan bahwa dalam hal pelayanan banyak keluhan dari masyarakat bahwa prosedur pelayanan yang kurang jelas sehingga kurang dimengerti oleh masyarakat dan beberapa masyarakat tidak mengetahui adanya kepastian biaya yang ditetapkan. Selain itu dalam hal infrastruktur juga masih lemah dimana kurangnya tempat duduk yang disediakan untuk masyarakat diruang tunggu.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan berjudul **"Pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar"**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Tata Kelola Pemerintah berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?
2. Seberapa besar pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Tata Kelola Pemerintah berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan bahan kajian dibidang ilmu pemerintahan, khususnya mengenai tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Bagi pemerintahan, yakni penelitian ini dapat menjadi suatu referensi untuk evaluasi kedepannya mengenai tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik.

Bagi mahasiswa, penelitian ini menjadi kesempatan untuk menambah dan menerapkan pengetahuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Josef Kurniawan Kairupan (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. Tujuan pada penelitian ini yaitu (1) untuk mengetahui reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, (2) untuk mengetahui hubungan reformasi birokrasi hubungan dengan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis korelasi *product moment*. Berdasarkan hasil penelitian oleh Josef Kurniawan Kairuoan, reformasi birokrasi mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara (Kairupan, 2015).

Lauma et al. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governanace* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Dimana besaran pengaruh tiap variabel *good governance* secara stimulan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas

pelayanan publik sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel efektifitas dan efisiensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka semakin baik kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini (Lauma et al., 2019).

Sri Sudiarti (2019). Pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap pelayanan Desa Bantarsari Kota Tasikmalaya. Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap pelayanan Desa Bantarsari Kota Tasikmalaya. Penelitian mengadopsi metode penelitian eksplanatori (*Explanatory Research*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip *good governance* berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan Desa Bantarsari Kota Tasikmalaya. Jika pegawai semakin sadar akan hak kewajibannya sebagai warga negara, maka akan terjadi *good governance*. Kepala desa perlu mengontrol jalannya pemerintahan desa dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Sudiarti, 2019).

B. Konsep *Good Governance*

Inovasi baru dalam administrasi publik ialah konsep "*governance*". Rewansyah (2010:80) mengatakan bahwa *governance* diartikan sebagai kepemimpinan, bahasa Inggrisnya ialah *the behavior and factual way of governance*. Oleh karena itu, *governance* atau pemerintahan yang baik mengacu pada kegiatan proses, metode metode, tindakan sistem penyelenggaraan pemerintahan (Widodo, 2016).

Tata kelola pemerintah yang baik atau yang disebut sebagai *good governance* yang baik merupakan penyelenggaraan pemerintahan demokratis efisien untuk menghindari praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) Menurut Sadjijono (2007:203), *good governance* mengacu pada suatu kegiatan dalam birokrasi pemerintahan berorientasi pada pengutamaan masyarakat moralitas umum dalam rangka mewujudkan impian negara. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 dijelaskan bahwa pemerintahan baik berarti kepemimpinan, ia menetapkan pedoman berdasarkan profesionalisme, tanggung jawab transparansi, di mana demokrasi, efisiensi, efektivitas, hukum ada, diterima oleh seluruh masyarakat (Belina & Habibah, 2020).

Good governance juga diartikan sebagai terselenggaranya pengelolaan, pemberdayaan, pelayanan pembangunan sesuai dengan demokrasi (pemerintahan oleh rakyat, oleh rakyat, oleh rakyat). Setidaknya sebagian besar orang membayangkan bahwa melalui praktik/implementasi *good governance* lebih baik maka kualitas pelayanan publik akan lebih baik, tingkat korupsi akan lebih rendah, pemerintah akan lebih memperhatikan kepentingan warga negara (Nasrullah, 2018).

Sedarmayanti (2010:67) dalam (Yuliana, 2013) menjelaskan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah sistem yang memungkinkan terjadinya proses penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat”.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari:

- a. Profesionalisme, para pengelola pemerintahan meningkatkan kemampuan moralnya, serta memberikan pelayanan sederhana, cepat, tepat dengan biaya terjangkau.
- b. Sistem akuntabilitas akan meningkatkan akuntabilitas pengambil kebijakan di segala bidang menyangkut kepentingan publik.
- c. Transparansi membangun kepercayaan antara pemerintah masyarakat dengan memberikan informasi, sehingga memudahkan masyarakat/pelanggan memperoleh informasi akurat memadai.
- d. Pelayanan bermutu tinggi, meliputi prosedur baik, tarif jelas, waktu pasti, akses mudah, sarana prasarana lengkap, serta pelayanan ramah disiplin dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Demokrasi Partisipasi Setiap warga negara didorong secara langsung maupun tidak langsung menggunakan haknya mengeluarkan pendapat dalam proses pengambilan keputusan menyangkut kepentingan masyarakat.
- f. Efisiensi efektivitas memastikan penggunaan terbaik bertanggung jawab atas sumber daya tersedia memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Aturan hukum diterima oleh seluruh lapisan masyarakat, tercapainya penegakan hukum adil oleh semua pihak tanpa kecuali, menjaga hak asasi manusia, memperhatikan nilai-nilai ada di masyarakat (Belina & Habibah, 2020).

Menurut Sedarmayanti (2012:7) dalam (Yuliana, 2013) terdapat empat unsur atau prinsip utama tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, yaitu organisasi/perusahaan mempunyai kewajiban sebagai penanggung jawab penanggung jawab atas segala tindakan kebijakan ditetapkan olehnya.
2. Transparansi, yaitu kemampuan organisasi/perusahaan transparan kepada masyarakat, masyarakat mengakses setiap kebijakan pemerintah.
3. Partisipasi artinya organisasi/perusahaan ingin mendapat kesempatan terbuka kepada masyarakat menyampaikan komentar kritik pemerintah dianggap buram.
4. Supremasi hukum ditandai dengan terjaminnya kepastian hukum rasa keadilan masyarakat atas setiap kebijakan publik (Yuliana, 2013).

Dari definisi yang telah dituliskan dan dijelaskan diatas penulis menarik kesimpulan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu perbaikan kinerja dan perbaikan kualitas dan untuk mewujudkannya dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Konsep pelayanan muncul di berbagai bidang dibutuhkan oleh setiap orang. Sinambela (2010:3) meyakini bahwa pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan dalam bidang berbeda-beda, bahkan dikatakan bahwa pelayanan tidak dipisahkan masyarakat. Pada hakikatnya pelayanan publik

merupakan rangkaian kegiatan dilakukan secara teratur, proses pelayanan dilakukan dengan memenuhi kebutuhan bersama antara pemberi pelayanan penerima pelayanan (Widodo, 2016).

Toha (2014:92) mendefinisikan pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Warga negara berharap para pelayan publik dapat melayani dengan jujur dengan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Sehingga dengan pelayanan yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan akan menghasilkan kepercayaan publik. Sehingga dalam hal ini etika pelayanan publik sebagai pilar kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Setiawan, 2016).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Setiawan, 2016).

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (services) bagi orang masyarakat berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dasar yang telah ditetapkan (Agung Kurniawan, 2005:4) dalam Mirnasari (2013).

Pelayanan publik bukan hanya urusan administratif saja tetapi pemenuhan keinginan publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik (Sumartono, 2007) dalam (Kamarni, 2011). Intinya, pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah tidak hanya melayani dirinya sendiri, tetapi juga melayani masyarakat menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat mengerahkan kemampuan kreativitasnya mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki kewajiban tanggung jawab memberikan pelayanan baik profesional kepada publik. Oleh karena itu, pelayanan publik juga diartikan sebagai penyelenggara negara memenuhi keinginan kebutuhan masyarakat (Hisbani, N. A., Karim, M., 2015).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
- c. Pengelolaan informasi
- d. Pengawasan internal
- e. Penyuluhan kepada masyarakat
- f. Jasa konsultasi (Nuriyanto, 2014).

Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat agar pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah dapat lebih memuaskan masyarakat pengguna layanan, maka perlu perubahan mindset dari seluruh aparatur pelaksana pelayanan publik sebagai langkah awal dalam memberikan pelayanan yang prima tersebut (Nuriyanto, 2014).

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang berkualitas dan bernilai tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik (Mirnasari, 2013). Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan orang yang dilayani. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai yang dibutuhkan pelanggan (Kairupan, 2015).

Duaji (2013:33) dalam (Amir et al., 2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus untuk mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Kemudian Sinambela, dkk (2010:8) dalam (Amir et al., 2019) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati (digagas oleh Patricia Patton), yaitu berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2006:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampain untuk menyeimbangkan harapan pelanggan (Ramadhani, 2015)

Kualitas pelayanan merupakan ukuran kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan untuk mencapai kualitas yang maksimal harus selalu dilakukannya control pemantauan, dan untuk melihat kualitas pelayanan diperlukannya indikator (Amir et al., 2019).

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pelayanan yang sistematis dan menyeluruh yang dikenal sebagai konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan kualitas pelayanan birokrasi kepada masyarakat, mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan/masyarakat (*meeting the needs customer*) (Kairupan, 2015).

Menurut Hardiansyah (2011) dalam (Ardiansyah & Sastrio, 2019) ada beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangible*), kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti langsung meliputi penampilan dan fasilitas fisik (kemampuan sarana dan prasarana) serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti langsung dari pemberi layanan. Seperti fasilitas fisik (kantor, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan dan peralatan yang digunakan dan penampilan dari setiap pegawai.

- 2) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau pelanggan. Pelayanan yang tepat waktu, memberikan pelayanan tanpa membedakan, sikap yang simpatik dan memberikan informasi akurat.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan dalam memberi pelayanan yang tepat dan cepat kepada masyarakat dan memberikan informasi dengan jelas agar masyarakat tidak menunggu lama tanpa adanya alasan yang jelas. Hal tersebut dapat membuat persepsi negatif pada masyarakat.
- 4) Jaminan (*assurance*), dalam hal pelayanan indikator yang akan dilihat menyangkut jaminan ketepatan waktu pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan.
- 5) Empati (*emphaty*), kemampuan memberikan pelayanan dengan perhatian yang tulus dan ikhlas dengan berusaha memahami kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan dari beberapa definisi tentang kualitas pelayanan publik diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan dari karakteristik pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (pegawai) kepada penerima layanan (masyarakat/publik) dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi sipenerima layanan tersebut.

D. Kerangka Pikir

Tata kelola pemerintah adalah salah satu masalah terpenting dalam administrasi publik saat ini. Model pengelolaan pemerintahan yang lama sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu

pemerintah harus merespon dengan melakukan perubahan yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik akan lebih mudah dilakukan jika dimulai dari sektor pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik masih banyak masalah yang terjadi. Seperti modus usaha yang mengarah pada KKN, tidak ada kepastian standar pelayanan, biaya dan waktu pelayanan yang tidak jelas dan belum transparan serta sistem pengaduan yang belum efektif.

Berdasarkan hasil survei dari lembaga independen pemantau pelayanan publik, Ombudsman Kota Makassar melaporkan bahwa rapor pelayanan publik Makassar masih berada pada zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang yang artinya kepatuhan belum maksimal sesuai dengan penerapan aturan dalam Undang-undang. Salah satunya, Ombudsman menilai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar masih lemah dari segi infrastruktur, tidak transparan dan belum ada kepastian pelayanan (Syam et al., 2021).

Hasil observasi awal di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar juga menunjukkan bahwa dalam hal pelayanan banyak keluhan dari masyarakat bahwa prosedur pelayanan yang berbelit dan kurang dimengerti oleh masyarakat. Selain itu dalam hal infrastruktur juga masih lemah dimana

kondisi kantor yang kurang luas dan kurangnya tempat duduk yang disediakan untuk masyarakat diruang tunggu.

Berdasarkan hal tersebut penulis menarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Tata Kelola Pemerintahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”. Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh *government governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, sehingga dalam penelitian ini melibatkan dua variabel yaitu Tata Kelola Pemerintah (*good governance*) sebagai variabel X (variabel bebas/independen) dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel Y (variabel terikat/dependen).



Bagan 2.1 Kerangka Pikir

E. Definisi Operasional Variabel

Dalam suatu penelitian, definisi operasional digunakan untuk membantu peneliti dalam mengoptimalkan konsep-konsep atau menjalankan variabel-variabel independen maupun dependen kedalam indikasi-indikasi sehingga akan membantu dan mempermudah dalam mencari gejala-gejala dimana variabel diukur. Kerangka pikir yang diatas yang terdiri dari Tata kelola (*good governance*) dan pelayanan publik.

1) Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Sedarmayanti (2010:67) dalam (Yuliana, 2013) menjefaskan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Tata kelola pemerintahan yang cerdas, yaitu paradigma pemerintahan yang mengeluarkan kebijakan yang mengindahkan akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum.

- a. Akuntabilitas, adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar operasional prosedur pelayanan, menjalankan prosedur dan mekanisme kinerja organisasi.
- b. Transparansi, tersedianya informasi yang memadai pada proses penyusunan dan implementasi kebijakan publik, memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan yang mudah dijangkau.

- c. Partisipasi, Setiap kebijakan dalam pelayanan harus berdasarkan kesepakatan bersama masyarakat, misalnya melalui musyawarah, adanya kritik dan saran dari masyarakat demi mewujudkan kinerja pelayanan yang lebih berkualitas.
 - d. Supremasi hukum, adanya aturan mengenai kepastian pemberian layanan, adanya standar operasional prosedur bagi pelaksanaan pelayanan serta adanya *reward* dan *punishmen* bagi petugas pemberi layanan.
- 2) Kualitas Pelayanan
- a. Bukti Langsung (*Tangible*) meliputi bukti fisik, kerapian dan kebersihan kantor dan penampilan pegawai.
 - b. Keandalan (*Reliability*), kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, tidak bingung dan selalu berusaha memberikan penjelasan yang jelas.
 - c. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan dalam membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat dan menyampaikan informasi dengan jelas agar masyarakat tidak menunggu lama tanpa adanya alasan yang jelas.
 - d. Jaminan (*Assurance*), dalam hal pelayanan indikator yang akan dilihat menyangkut jaminan ketepatan waktu pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
 - e. Empati (*emphaty*), kemampuan memberikan pelayanan dengan perhatian yang tulus dan ikhlas dengan berusaha memahami kebutuhan masyarakat.

F. Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. H_0

Tidak ada pengaruh signifikan antara tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

2. H_a

Ada pengaruh yang signifikan antara tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan yaitu pada bulan September sampai bulan November. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik dan berdasarkan obeservasi awal yang dilakukan peneliti mengenai pelayanan yang belum maksimal.

B. Jenis Penelitian dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif karena direpresentasikan dengan angka-angka dalam penelitian. Penelitian kuantitatif ialah penelitian dilakukan dengan menggunakan angka, pemrosesan statistik, struktur dan percobaan terkontrol.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian dengan metode survey. Dikatakan pendekatan kuantitatif sebab pendekatan yang digunakan di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun kelapangan dan melakukan analisis data serta esimpulan data sampai dengan penulिसannya menggunakan aspek pengukuran, rumus, perhitungan, dan kepastian data numerik.

Metode survei digunakan dalam penelitian karena menghubungkan dua variabel. Variabel diteliti ialah tata kelola pemerintahan sebagai variabel Tata

kelola pemerintah sebagai variabel bebas (X) dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel terikat/batas (Y). Sedangkan menurut Gay dan Diehl dalam (Islamy, 2019) mengatakan bahwa metode survey adalah metode yang penggunaannya sebagai kategori umum, dalam penelitian yang langsung menggunakan kuesioner dan wawancara.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

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 (Sugiyono, 2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat yang telah menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode sampling acak sederhana (*simple random sampling*). Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Dalam perhitungan jumlah sampel penulis menggunakan Rumus Wibisono dalam (Himmah, 2019) karena jumlah populasi tidak diketahui.

Tabel 3.1
Rumus Sampel Wibisono

$$N = \left\{ \frac{((Z_{\alpha/2}) \cdot \sigma)}{e} \right\}^2$$

$$N = \left\{ \frac{(1,96 \cdot 0,25)}{5\%} \right\}^2$$

$$N = \left\{ \frac{0,49}{5\%} \right\}^2$$

$$N = \left\{ \frac{49\%}{5\%} \right\}^2$$

$$N = (9,8)^2$$

$$N = 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan :

- N = Jumlah sampel
- Z_{α/2} = Nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan 95% = 1,96.
- σ = Standar deviasi 25% = 0,25
- E = Error (batas kesalahan = 5%)

Dari hasil perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan Rumus Wibisono, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati Pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar yang dilakukan secara terencana dan sistematis melalui pengamatan terhadap gejala-gejala spontan yang terjadi.

2. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)

Kuesioner ialah banyak pertanyaan berkaitan dengan variabel X Y diajukan oleh peneliti, kemudian akan diberikan kepada orang diwawancarai menjawab pertanyaan tersebut. Kuesioner dalam penelitian menggunakan format checklist memeriksa kolom tersedia. Peneliti membuat dua kuesioner penelitian, satu kuesioner digunakan memperoleh data tentang good governance (variabel X), kuesioner lainnya digunakan memperoleh data terkait kualitas pelayanan publik (variabel Y). Kedua kuesioner tersebut dikirimkan kepada responden di Catatan Sipil Makassar. Skala yang digunakan dalam penelitian ialah skala Likert, terdiri beberapa item 4 alternatif jawaban, seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2
Skor dalam Penelitian (Skala Likert)

Simbol	Kepercayaan	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
CS	Kurang Setuju	2
TS	Tidak Setuju	1

3. Dokumentasi

Setelah teknik observasi survei angket, dokumentasi merupakan pelengkap penelitian. Dokumen digunakan memperoleh data tambahan melalui referensi, buku, jurnal, foto, hal-hal berhubungan dengan variabel diteliti.

E. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Sebelum melakukan analisis tersebut, maka terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan uji linearitas sebagai persyaratan melakukan analisis. Teknik pengujian regresi linear sederhana (*simple regression*) dihitung dengan *Software SPSS version 25*. Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana karena dalam penelitian ini variabel yang dicari dipengaruhi oleh hanya satu variabel bebas dengan variabel terikat. Regresi linear sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel X dan variabel Y.

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana, perlu diketahui apakah data berdistribusi normal. Cara menilai apakah data tersebut berdistribusi normal ialah dengan menguji normalitas data tersebut. Gunakan program SPSS uji One Sample Kolmogorov-Smirnov uji normalitas. Jika nilai probabilitas lebih besar 0,05 (kondisi Sig asimetris > 0,05), maka hasil pengujian dinyatakan berdistribusi normal. Berikut persamaan analisis regresi linear sederhana.

$$Y = a + bX$$

Dimana:

- Y = Variabel terikat (Kualitas pelayanan Publik)
- X = Variabel bebas (Tata Kelola Pemerintah)
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi untuk variabel bebas

Uji melihat signifikansi $p > 0,05$ artinya variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, jika nilai signifikansi $p \leq 0,05$ maka variabel X

berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Hasil analisis regresi juga digunakan pengujian hipotesis. Dasar keputusannya ialah:

- Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka H_a diterima H_0 ditolak.
- Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$, maka H_a ditolak H_0 diterima.

Selanjutnya untuk mengetahui standar interpretasi skor mengenai jawaban responden dapat ditentukan, "skor maximum setiap kuesioner adalah 4 dan skor minimum adalah 1, atau berkisar 25% sampai 100%, maka jarak antar skor yang berdekatan adalah 25% (Sugiyono, 2016).

Tabel 3,3
Interpretasi Skor

HASIL	KATEGORI
76% - 100%	Sangat Baik
51% - 75%	Baik
25% - 50%	Kurang Baik
0% - 25%	Tidak Baik

F. Teknik Pengabsahan Data

Dalam melakukan pengabsahan data dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrument (Pandapotan et al., 2019). Suatu data dapat dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu angka yang diukur oleh kuesioner tersebut. Alat pengumpulan data dikatakan efektif jika mengungkapkan data informasi variabel diteliti secara tepat, memberikan pengukuran tepat digunakan dalam penelitian. Suatu instrument

pengumpulan data dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan data atau informasi dari suatu variabel yang diteliti secara tepat dan mampu memberikan pengukuran yang tepat seperti yang dapat diterapkan dalam penelitian. Adapun tinggi rendahnya koefisien validitas menggambarkan kemampuan instrumen mengungkapkan data atau informasi dari variabel-variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini per-hitungan validitas item dianalisis dengan menggunakan bantuan *software* SPSS *version* 25. Suatu hasil pengukuran dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara objek yang diukur dengan kondisi yang sesungguhnya dari orang yang diukur. Dimana setiap item pernyataan yang ada pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dari kuesioner tersebut. Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5%, maka pernyataan kuesioner dinyatakan valid. Begitupun sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ pernyataan kuesioner tidak valid.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tata Kelola Pemerintah

No.	r hitung	r tabel	Validitas	No.	r hitung	r tabel	Validitas
1	0,470	0,468	Valid	11	0,609	0,468	Valid
2	0,593	0,468	Valid	12	0,457	0,468	Tidak Valid
3	0,546	0,468	Valid	13	0,602	0,468	Valid
4	0,602	0,468	Valid	14	0,529	0,468	Valid
5	0,572	0,468	Valid	15	0,646	0,468	Valid
6	0,816	0,468	Valid	16	0,702	0,468	Valid
7	0,599	0,468	Valid	p17	0,506	0,468	Valid
8	0,552	0,468	Valid	18	0,582	0,468	Valid
9	0,615	0,468	Valid	19	0,020	0,468	Tidak Valid
10	0,562	0,468	Valid	20	0,458	0,468	Valid

Sumber: Lampiran I

Pada tabel 3.3 diatas dapat diketahui bahwa terdapat 17 item yang valid karena nilai r hitung item pernyataan tersebut lebih besar dari nilai r tabel. Item tersebut dikatakan valid, sesuai dengan pengambilan keputusan uji validitas jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan kuesioner tersebut valid. Pada tabel terdapat 3 item yang tidak valid yaitu nomor 12, 19 dan 20 dikarenakan nilai r hitung item pernyataan lebih kecil dari nilai r tabel. Sehingga ketiga item yang tidak valid tersebut dihilangkan.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Publik

No.	r hitung	r tabel	Validitas	mNo.	r hitung	r tabel	Validitas
1	0,57	0,468	Valid	14	0,647	0,468	Valid
2	0,639	0,468	Valid	15	0,688	0,468	Valid
3	0,428	0,468	Tidak Valid	16	0,717	0,468	Valid
4	0,612	0,468	Valid	17	0,544	0,468	Valid
5	0,565	0,468	Valid	18	0,565	0,468	Valid
6	0,499	0,468	Valid	19	0,41	0,468	Tidak Valid
7	0,64	0,468	Valid	20	0,584	0,468	Valid
8	0,488	0,468	Valid	21	0,657	0,468	Valid
9	0,545	0,468	Valid	22	0,647	0,468	Valid
10	0,572	0,468	Valid	23	0,611	0,468	Valid
11	0,59	0,468	Valid	24	0,619	0,468	Valid
12	0,442	0,468	Tidak Valid	25	0,631	0,468	Valid
13	0,491	0,468	Valid				

Sumber: Lampiran 1

Dari tabel 3.4, diketahui bahwa terdapat 22 item yang valid karena nilai r hitung item pernyataan tersebut lebih besar dari nilai r tabel. Item tersebut dikatakan valid, sesuai dengan pengambilan keputusan uji validitas jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan kuesioner tersebut valid. Pada tabel terdapat 3

item yang tidak valid yaitu nomor 3, 12 dan 19 dikarenakan nilai r hitung item pernyataan lebih kecil dari nilai r tabel. Sehingga ketiga item yang tidak valid tersebut dihilangkan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah mengukur keakuratan alat penelitian, sehingga alat berupa angket dipercaya. Metode Cronbach Alpha digunakan dalam uji reliabilitas. Dengan membandingkan nilai Cronbach Alpha (α) lebih besar 0,6 maka instrumen tersebut reliabel, semakin besar nilainya, instrumen tersebut semakin reliabel. Sebaliknya jika Cronbach's Alpha (α) kurang 0,6 maka dianggap tidak reliabel, artinya jika variabel-variabel tersebut diteliti kembali dengan waktu dimensi berbeda akan menghasilkan kesimpulan berbeda. Tabel berikut menunjukkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 25

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tata Kelola Pemerintah	17	0,898	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	22	0,869	Reliabel

Dari dari tabel diatas terlihat bahwa pada variabel tata kelola pemerintah memiliki nilai *Cronbach Alpha* $0,898 > 0,6$ dan variabel kualitas pelayanan publik *Cronbach Alpha* $0,869 > 0,6$ sehingga hasil uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

1. Visi, Misi dan Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

a. Visi

Visi adalah suatu gambaran menantang tentang keadaan masyarakat berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar: **“Makassar Menuju Tertib Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil”**

b. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mempunyai misi sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan Administrasi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil secara terintegrasi melalui SIAK
- 2) Meningkatkan Pengelolaan Database Kependudukan secara berkelanjutan
- 3) Meningkatkan Sumberdaya yang profesional secara berkelanjutan
- 4) Menambah dan mengembangkan sarana dan prasarana SIAK secara berkelanjutan
- 5) Meningkatkan intensitas kajian kebijakan dan pengendalian Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

c. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar No.9 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar, bahwa penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan merupakan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan kewenangan tersebut dapat diberikan gambaran umum pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi:

1) Pencatatan Biodata Penduduk

Dapat dilakukan secara aktif oleh penduduk atas setiap peristiwa yang dialami baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting atau sebaiknya pemerintah Kota melalui Dinas dapat pula melakukan secara aktif.

2) Penerbitan Pencatatan D-dokumen Kependudukan, meliputi:

- a) Penerbitan Kartu Penduduk (KTP)
- b) Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
- c) Penerbitan Surat Pindah

3) Penerbitan Pencatatan Sipil, meliputi:

- a) Akta Kelahiran
- b) Akta Kematian
- c) Akta Perkawinan
- d) Akta Perceraian

4) Perubahan dokumen pencatatan sipil, meliputi:

- a) Pengangkatan anak
- b) Pengesahan anak
- c) Perubahan nam

B. Pengumpulan Data

Pada bab ini penulis menyajikan data-data yang diperoleh selama penelitian di D-inas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Data ini diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan kepada 100 orang responden. Penyajian data meliputi data-data tentang identitas responden dan distribusi jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan yang akan diuraikan dalam tabel frekuensi.

a. Identitas Responden berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini yang menjadi responden memiliki kategori umur yang berbeda-beda. Data dari hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.-

Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Umur

NO.	JENIS KELAMIN	FREKUENSI (ORANG)	PERSENTASE
1.	=< 25 Tahun	36	36%
2.	26-45 Tahun	60	60%
3.	=> 46 Tahun	4	4%
	JUMLAH	100	100%

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan data pada tabel 4.1, responden paling banyak adalah responden yang berada pada kategori umur 26-45 tahun yaitu sebanyak 60 orang (60%), kemudian kategori umur =< 25 tahun yaitu sebanyak 36 orang (36%) dan kategori umur => 46 tahun berjumlah 4 orang (4%). Dari data pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang menjadi responden di dominasi pada kategori umur 26-45 tahun.

b. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 *Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

NO.	JENIS KELAMIN	FREKUENSI (ORANG)	PERSENTASE (%)
1.	Laki-laki	44	44%
2.	Perempuan	56	56%
	JUMLAH	100	100%

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan data pada tabel 4.2 diatas dapat kita ketahui bahwa masyarakat yang menjadi responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 44 orang (44%) dan perempuan sebanyak 56 orang (56%). Sehingga dapat disimpulkan yang menjadi responden lebih dominan kepada yang berjenis kelamin perempuan.

c. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 *Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir*

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI (ORANG)	PERSENTASE (%)
1.	SMP	5	5%
2.	SMA	57	57%
3.	S1	36	36%
4.	S2	2	2%
	JUMLAH	100	100%

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Pada tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa masyarakat yang menjadi responden pada kategori pendidikan terakhir SMP ada 5 orang (5%), SMA yang lebih mendominasi sebanyak 57 orang (57%), kemudian S1 sebanyak 36 orang (36%) dan S2 ada 2 orang (2%).

Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO.	PEKERJAAN	FREKUENSI (ORANG)	PERSENTASE (%)
1.	PNS	6	6%
2.	Pegawai Swasta	14	14%
3.	Wirausaha	12	12%
4.	Petani/Buruh	18	18%
5.	Pelajar/Mahasiswa	23	23%
6.	Lainnya	27	27%
	JUMLAH	100	100%

Sumber: Data Primer, Kuisioner Penelitian 2021

Pada tabel 4.4 diatas dapat kita lihat bahwa responden yang memiliki pekerjaan atau yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 6 orang (6%), Pegawai Swasta sebanyak 14 orang (14%), Wirausaha sebanyak 12 orang (12%), Petani/Buruh sebanyak 18 orang, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 23 orang (23%) dan responden yang memiliki profesi lain sebanyak 27 orang (27%).

C. Hasil Penelitian

1. Tata Kelola Pemerintah (Good Governance)

Pelaksanaan *good governance* atau tata kelola pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar difokuskan pada empat (4) indikator yang sebelumnya telah ditentukan. Indikator *good governance* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan supremasi hukum dimana dari setiap indikator tersebut masing-masing memiliki beberapa item pertanyaan.

a. Akuntabilitas

Indikator akuntabilitas terdiri dari lima sub indikator, yaitu:

1. Pegawai terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Pegawai mampu melaksanakan tugas secara penuh dan bertanggung jawab.
3. Pegawai bertanggung jawab jika dalam pelayanan terjadi kesalahan.
4. Pegawai merespon keluhan masyarakat sesuai dengan tanggungjawabnya.
5. Pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan instrumen diatas, untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 100 responden terhadap sub indikator akuntabilitas dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5 Pegawai Terampil, Cermat Dan Teliti Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	57	57,0
Setuju	43	43,0
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di dominasi dengan jawaban Sangat Setuju (SS) dengan memperoleh tanggapan sebanyak 57 atau sebesar 57% dan mendapat jawaban Setuju (S) sebanyak 43 atau sebesar 43%. Berdasarkan hasil observasi juga membuktikan bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan berhati-hati dan teliti kepada masyarakat sehingga masyarakat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal tersebut membuktikan bahwa pegawai terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.6 Pegawai Mampu Melaksanakan Tugas Secara Penuh dan bertanggung Jawab

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	20,0
Setuju	72	72,0
Kurang Setuju	6	6,0
Tidak Setuju	2	2,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai mampu melaksanakan tugas secara penuh dan bertanggung jawab didominasi dengan jawaban Setuju (S) sebanyak 72 atau sebesar 72%. Sangat Setuju (SS) sebanyak 20 atau sebesar 20%, Kurang Setuju sebanyak 6 atau sebesar 6% dan Tidak Setuju sebanyak 2 atau sebesar 2%. Dari data tersebut disimpulkan bahwa pegawai Disdukecapil Kota Makassar melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat secara penuh dan bertanggung jawab.

Tabel 4.7 Pegawai Bertanggung Jawab Jika dalam Pelayanan Terjadi Kesalahan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	18,0
Setuju	80	80,0
Kurang Setuju	2	2,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai bertanggung jawab jika dalam pelayanan terjadi

kesalahan didominasi jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 80 atau sebesar 80%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 18 atau sebesar 18%, Kurang setuju (KS) ada atau 2%. Dari data tersebut ditarik kesimpulan bahwa pegawai bertanggung jawab jika dalam pelayanan terjadi kesalahan.

Tabel 4.8 Pegawai Merespon Keluhan Masyarakat Sesuai Tanggung Jawabnya

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	18,0
Setuju	79	79,0
Kurang Setuju	2	2,0
Tidak Setuju	1	1,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: *Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021*

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai merespon keluhan masyarakat sesuai tanggung jawabnya didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 79 atau sebesar 79%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 18 atau sebesar 18%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 2 atau sebesar 2% dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 atau sebesar 1%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai merespon keluhan masyarakat sesuai tanggung jawabnya.

Tabel 4.9 Pegawai Disiplin dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	19,0
Setuju	74	74,0
Kurang Setuju	7	7,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: *Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021*

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai merespon keluhan masyarakat sesuai tanggung jawabnya pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 74 atau sebesar 74%. Jawaban Setuju (S) sebanyak 19 atau sebesar 19%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 7 atau sebesar 7%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan.

Skor perolehan indikator akuntabilitas pada tata kelola pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan total skor 1741, responden sebanyak 100, item pernyataan sebanyak 5 dan skor tertinggi dari item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah diberi skor 1 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pernyataan} \\
 &= 4 \times 100 \times 5 \\
 &= 2000
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1741. Maka tanggapan dari 100 responden terhadap indikator akuntabilitas, yaitu:

$$\frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maximum}} = \frac{1741}{2000} \times 100\% = 87,05\%$$

Dari hasil indikator akuntabilitas 87,05% yang ditetapkan menunjukkan bahwa indikator berada pada penilaian Sangat Baik (SB).

b. Transparansi

Indikator transparansi memiliki 5 (lima) sub indikator yaitu:

2. Adanya kejelasan informasi.
3. Tersedianya balai informasi/papan pengumuman mengenai pelayanan.
4. Tersedianya informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.
5. Adanya website untuk masyarakat untuk menyalurkan saran.
6. Pelayanan yang bersifat terbuka kepada masyarakat.

Berdasarkan instrumen diatas, untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 100 responden terhadap sub indikator transparansi dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel dibawah ini

Tabel 4.10 Adanya kejelasan informasi

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	27	27,0
Setuju	64	64,0
Kurang Setuju	9	9,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan adanya kejelasan informasi didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 64 atau sebesar 64%. Jawaban Setuju (S) sebanyak 27 atau sebesar 27% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 9 atau sebesar 9%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Disdukcapil Kota Makassar memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.

Tabel 4.11 Tersedianya Balai Informasi/Papan Pengumuman mengenai Pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	37	37,0
Setuju	62	62,0
Kurang Setuju	1	1,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan tersedianya balai informasi/papan pengumuman mengenai pelayanan didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 62 atau sebesar 62%. Jawaban Sangat Setuju (S) sebanyak 37 atau sebesar 37% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 1 atau sebesar 1%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa ada peraturan yang menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan informasi.

Tabel 4.12 Tersedianya Informasi yang Mudah di akses

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	35,0
Setuju	64	64,0
Kurang Setuju	1	1,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan tersedianya informasi yang mudah diakses oleh masyarakat didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 64 atau

sebesar 64%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 35 atau sebesar 35% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 1 atau sebesar 1%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa disdukcapil memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi.

Tabel 4.13 Adanya Website untuk Masyarakat untuk Menyalurkan Saran

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	36,0
Setuju	62	62,0
Kurang Setuju	2	2,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.13, dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan adanya website untuk masyarakat untuk menyalurkan saran didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 62 atau sebesar 62%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 36 atau sebesar 36% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 2 atau sebesar 2%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa disdukcapil menyediakan website untuk masyarakat untuk menyalurkan sarannya jika terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.14 Pelayanan Yang Bersifat Terbuka Kepada Masyarakat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	15	15,0
Setuju	58	58,0
Kurang Setuju	22	22,0
Tidak Setuju	5	5,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pelayanan yang bersifat terbuka kepada masyarakat didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 58 atau sebesar 58%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 15 atau sebesar 15%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 22 atau sebesar 22% dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 5 atau sebesar 5%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa disdukcapil memberikan pelayanan yang bersifat terbuka kepada masyarakat. Namun dengan melihat jumlah responden yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju Disdukcapil Kota Makassar harus lebih terbuka lagi kepada masyarakat.

Skor perolehan indikator transparansi pada tata kelola pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan total skor 1605, responden sebanyak 100, item pernyataan sebanyak 5 dan skor tertinggi dari item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah diberi skor 1 dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pernyataan} \\
 &= 4 \times 100 \times 5 \\
 &= 2000
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator transparansi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1741. Maka tanggapan dari 100 responden terhadap indikator akuntabilitas, yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} = \frac{1605}{2000} \times 100 = 80,25\%$$

Dari hasil indikator transparansi 80,25% yang ditetapkan menunjukkan bahwa indikator berada pada penilaian Sangat Baik (SB).

b. Partisipasi

Indikator partisipasi memiliki empat (4) sub indikator, yaitu:

1. Adanya pedoman pelaksanaan partisipasi.
2. Adanya akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam pengambilan keputusan.
3. Adanya pengambilan keputusan yang didasarkan atas kesepakatan bersama.
4. Pegawai memahami keharusan akan penerimaan kritik dan saran.

Berdasarkan instrumen diatas, untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 100 responden terhadap sub indikator partisipasi dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15 *Adanya pedoman pelaksanaan partisipasi*

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	4,0
Setuju	29	29,0
Kurang Setuju	51	51,0
Tidak Setuju	16	16,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan ada pedoman pelaksanaan partisipasi didominasi dengan jawaban Kurang Setuju (KS) dengan tanggapan sebanyak 51 atau sebesar 51%. Jawaban

Setuju (S) sebanyak 29 atau sebesar 29%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 4 atau sebesar 4%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden kurang setuju dengan pernyataan dengan adanya pedoman pelaksanaan partisipasi.

Tabel 4.16 Adanya Akses bagi Masyarakat untuk Menyampaikan Pendapat dalam Pengambilan Keputusan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	13,0
Setuju	83	83,0
Kurang Setuju	4	4,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan adanya akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam pengambilan keputusan didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 83 atau sebesar 83%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 13 atau sebesar 13% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 atau sebesar 4%.

Tabel 4.17 Adanya Pengambilan Keputusan yang Didasarkan Atas Kesepakatan Bersama

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	7,0
Setuju	34	34,0
Kurang Setuju	47	47,0
Tidak Setuju	12	12,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan adanya pengambilan keputusan yang didasarkan kesepakatan bersama didominasi dengan jawaban Kurang Setuju (KS) dengan tanggapan sebanyak 47 atau sebesar 47%. Jawaban Tidak Setuju (TS) sebanyak 12 atau sebesar 12%, Setuju (S) sebanyak 34 atau sebesar 34% dan Sangat setuju (SS) sebanyak 7 atau sebesar 7%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat kurang setuju dengan pernyataan pengambilan keputusan yang didasarkan atas kesepakatan bersama.

Tabel 4.18 Pegawai Paham Kebutuhan akan Penerimaan Kritik dan Saran

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	18	18,0
Setuju	70	70,0
Kurang Setuju	10	10,0
Tidak Setuju	2	2,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuisioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai paham keharusan akan penerimaan hak dan kewajiban didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 70 atau sebesar 70%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 18 atau sebesar 18%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 10 atau sebesar 10% dan Tidak Setuju (TS) 2 atau 2%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai disdukcapil paham akan kritik dan saran dari masyarakat.

Skor perolehan indikator partisipasi pada tata kelola pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan total skor 1070,

responden sebanyak 100, item pernyataan pada indikator ini sebanyak 4 dan skor tertinggi dari item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah diberi skor 1 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pernyataan} \\ &= 4 \times 100 \times 4 \\ &= 1600 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator partisipasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1070. Maka tanggapan dari 100 responden terhadap indikator akuntabilitas, yaitu

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} = \frac{1070}{1600} \times 100 = 66,87\%$$

Dari hasil indikator transparansi 66,87% yang ditetapkan menunjukkan bahwa indikator partisipasi berada pada penilaian Baik (B).

c. Supremasi Hukum

Indikator supremasi hukum memiliki tiga (tiga) sub indikator yaitu:

1. Adanya peraturan perundang-undangan atau standar pelayanan yang dijadikan pedoman dalam melayani masyarakat.
2. Sosialisasi peraturan perundang-undangan kepada masyarakat
3. Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan instrumen diatas, untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 100 responden terhadap sub indikator partisipasi dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.19 Adanya peraturan perundang-undangan atau standar pelayanan yang dijadikan pedoman dalam melayani masyarakat.

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	24,0
Setuju	73	73,0
Kurang Setuju	2	2,0
Tidak Setuju	1	1,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan adanya peraturan perundang-undangan yang dijadikan pedoman dalam melayani masyarakat didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 73 atau sebesar 73%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 24 atau sebesar 24%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 2 atau sebesar 1% dan Tidak Setuju (TS) 2 atau 2%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat setuju dengan pernyataan adanya aturan atau standar pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.20 Sosialisasi peraturan perundang-undangan kepada masyarakat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	7,0
Setuju	41	41,0
Kurang Setuju	40	40,0
Tidak Setuju	12	12,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan sosialisasi peraturan perundang-undangan kepada

masyarakat didominasi dengan jawaban Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS) yaitu sebanyak 40 atau sebesar 40% dan 12 atau sebesar 20%. Jawaban Setuju (S) sebanyak 41 atau sebesar 41% dan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 7 atau sebesar 7%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat kurang setuju dengan pernyataan adanya sosialisasi peraturan perundang-undangan kepada masyarakat.

Tabel 4.21 Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	22	22,0
Setuju	76	76,0
Kurang Setuju	1	1,0
Tidak Setuju	1	1,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan adanya peraturan perundang-undangan yang dijadikan pedoman dalam melayani masyarakat didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 76 atau sebesar 76%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 22 atau sebesar 22%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 1 atau sebesar 1% dan Tidak Setuju (TS) 1 atau 1%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat setuju dengan pernyataan tersebut.

Skor perolehan indikator supremasi hukum pada tata kelola pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan total skor 882, responden sebanyak 100, item pernyataan sebanyak 3 dan skor tertinggi dari item

pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah diberi skor 1 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pernyataan} \\ &= 4 \times 100 \times 3 \\ &= 1200 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator supremasi hukum di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 882. Maka tanggapan dari 100 responden terhadap indikator akuntabilitas, yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} = \frac{882}{1200} \times 100 = 73,5\%$$

Dari hasil indikator transparansi 73,5% yang ditetapkan menunjukkan bahwa indikator berada pada penilaian Baik (B).

Tabel 4. Persentase Skor Variabel X

INDIKATOR	PERSENTASE (%)	KATEGORI
Akuntabilitas	87,05%	Sangat Baik (SB)
Transparansi	80,25%	Sangat Baik (SB)
Partisipasi	66,87%	Baik (B)
Supremasi Hukum	75,3%	Sangat Baik (SB)
Total	77,36%	Sangat Baik (SB)

Berdasarkan hasil penelitian pada interpretasi skor variabel tata kelola pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan rata-rata sebesar 77,36% yang menunjukkan bahwa tata kelola pemerintah pada penilaian Sangat Baik (SB). Dalam indikator akuntabilitas memiliki persentase yang paling tinggi yaitu 87,05% pada kategori Sangat Baik (SB) sehingga dapat

dikatakan pemerintah akuntabel atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada tabel interpretasi skor juga dilihat bahwa indikator partisipasi yang paling rendah sebesar 66,87% pada kategori Baik (B) dikarenakan pada item pernyataan partisipasi masyarakat dominan memilih kurang setuju mengenai adanya pedoman dalam pelaksanaan partisipasi. Walaupun sudah ada pada kategori Baik (B) tata kelola pemerintah harus dimaksimalkan, terkhusus indikator partisipasi agar tetap terjalin hubungan kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan konsep tata kelola pemerintah oleh Sedarmayanti (2010:67) dalam Yuliana (2013) bahwa tata kelola pemerintahan yang baik adalah sistem yang memungkinkan terjadinya proses penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik pada penelitian ini difokuskan pada lima (5) indikator yang sebelumnya telah ditentukan. Indikator kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reliabilty (kehandalan), tangible (bukti langsung), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empati dimana dari setiap indikator tersebut masing-masing memiliki beberapa sub indikator.

a. Reliability (Kehandalan)

Indikator reliability (kehandalan) memiliki empat (4) sub indikator yaitu:

1. Pelayanan pengaduan cepat dan handal.
2. Pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan.

3. Pegawai memiliki kemampuan melayani sesuai dengan bidang yang ia tekuni.
4. Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tepat waktu.

Berdasarkan instrumen diatas, untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 100 responden terhadap sub indikator reliability (kehandalan) dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.22 Pelayanan Cepat dan Handal

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	30	30,0
Setuju	63	63,0
Kurang Setuju	7	7,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pelayanan yang cepat dan handal didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 63 atau sebesar 63%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 30 atau sebesar 30% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 7 atau sebesar 7%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan Disdukcapil Kota Makassar memberikan pelayanan yang cepat dan handal.

Tabel 4.23 Pegawai Disiplin dalam Memberikan Pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	29	29,0
Setuju	68	68,0
Kurang Setuju	3	3,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.23, dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 68 atau sebesar 68%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 29 atau sebesar 29% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 3 atau sebesar 3%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan Disdukcapil Kota Makassar disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.24 Pegawai memiliki Kemampuan Melayani Sesuai dengan Bidang yang Ditekuni

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	23	23,0
Setuju	75	75,0
Kurang Setuju	1	1,0
Tidak Setuju	1	1,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.24, dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai memiliki kemampuan melayani sesuai dengan bidang yang ditekuni didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 75 atau sebesar 75%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 23 atau

sebesar 23%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 1 atau sebesar 1% dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 atau sebesar 1%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan bahwa pegawai memiliki kemampuan melayani sesuai dengan bidang yang ia tekuni.

Tabel 4.25 Pegawai Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Oleh Masyarakat dengan Tepat Waktu

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	26	26,0
Setuju	65	65,0
Kurang Setuju	8	8,0
Tidak Setuju	1	1,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tepat waktu didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 65 atau sebesar 65%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 26 atau sebesar 26%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 8 atau sebesar 8% dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 atau sebesar 1%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan bahwa pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tepat waktu.

Skor perolehan indikator *reliability* (kehandalan) pada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan total skor 1285, responden sebanyak 100, item pernyataan sebanyak 4 dan skor tertinggi dari item

pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah diberi skor 1 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pernyataan} \\ &= 4 \times 100 \times 4 \\ &= 1600 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator *reliability* (kehandalan) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar diperoleh dan jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1285. Maka tanggapan dari 100 responden terhadap indikator akuntabilitas, yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} = \frac{1285}{1600} \times 100 = 80,3\%$$

Dari hasil indikator transparansi 80,3% yang ditetapkan menunjukkan bahwa indikator *reliability* (kehandalan) berada pada penilaian Sangat Baik (SB).

b. Tangible (Bukti Langsung)

Indikator tangible atau bukti langsung memiliki lima (5) sub indikator yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berada pada lokasi yang strategis.
2. Pegawai berpenampilan rapi dan profesional;
3. Ruang pelayanan yang bersih dan nyaman.
4. Alur pelayanan yang jelas.
5. Tersedia tempat duduk untuk masyarakat diruang tunggu.

Berdasarkan instrumen diatas, untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 100 responden terhadap sub indikator tangible (bukti langsung) dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.26 *Disdukcapil Kota Makassar berada pada lokasi yang strategis*

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	24,0
Setuju	72	72,0
Kurang Setuju	4	4,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan Disdukcapil Kota Makassar berada pada lokasi yang strategis didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 72 atau sebesar 72%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 24 atau sebesar 24% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 atau sebesar 4%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan bahwa pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tepat waktu.

Tabel 4.27 *Pegawai Berpenampilan rapi dan Profesional*

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	24,0
Setuju	60	60,0
Kurang Setuju	16	16,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai berpenampilan rapi dan profesional didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 60 atau sebesar 60%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 24 atau sebesar 24%, dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 16 atau sebesar 16%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan bahwa pegawai berpenampilan rapi dan profesional.

Tabel 4.28 *Ruang Pelayanan yang Bersih dan Nyaman*

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	16	16,0
Setuju	57	57,0
Kurang Setuju	27	27,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuisioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan ruang pelayanan bersih dan nyaman didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 57 atau sebesar 57%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 16 atau sebesar 16%, dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 27 atau sebesar 27%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan bahwa ruang pelayanan Disdukcapil Kota Makassar bersih dan nyaman.

Tabel 4.29 Alur Pelayanan yang Jelas

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	9,0
Setuju	43	43,0
Kurang Setuju	44	44,0
Tidak Setuju	4	4,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan ruang pelayanan bersih dan nyaman didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 43 atau sebesar 43%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 9 atau sebesar 9%. Kurang Setuju (KS) sebanyak 44 atau sebesar 44% dan Tidak Setuju sebanyak 4 atau sebesar 4%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjawab setuju dan kurang setuju hampir sama begitupun dengan yang sangat setuju dan tidak setuju.

Tabel 4.30 Tersedia Tempat Duduk Masyarakat Di Ruang Tunggu

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	13,0
Setuju	29	29,0
Kurang Setuju	40	40,0
Tidak Setuju	18	18,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan tersedia tempat duduk untuk masyarakat di ruang tunggu didominasi dengan jawaban Kurang Setuju (KS) dengan tanggapan sebanyak 40 atau sebesar 40%. Jawaban Tidak Setuju (TS) sebanyak 18 atau sebesar 18%, Setuju (S) sebanyak 29 atau sebesar 29% dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 13 atau sebesar

13%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan adanya tempat duduk diruang tunggu.

Skor perolehan indikator *tangible* (bukti langsung) pada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan total skor 1411, responden sebanyak 100, item pernyataan sebanyak 5 dan skor tertinggi dari item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah diberi skor 1 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pernyataan} \\ &= 4 \times 100 \times 5 \\ &= 1600 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator *tangible* (bukti langsung) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1411. Maka tanggapan dari 100 responden terhadap indikator *tangible* (bukti langsung), yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} = \frac{1411}{2000} \times 100 = 70,55\%$$

Dari hasil indikator transparansi 70,55% yang ditetapkan menunjukkan bahwa indikator *tangible* (bukti langsung) berada pada penilaian Baik (B).

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Indikator *responsiveness* (daya tanggap) memiliki empat (4) sub indikator yaitu:

1. Pegawai memberikan pelayanan tepat waktu.
2. Pegawai memberikan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.

3. Pegawai merespon keluhan masyarakat.
4. Petugas layanan selalu ada diloket layanan.

Berdasarkan instrumen diatas, untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 100 responden terhadap sub indikator responsiveness (daya tanggap) dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.31 Pegawai Memberikan Layanan Tepat Waktu

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	24,0
Setuju	69	69,0
Kurang Setuju	7	7,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai memberikan layanan tepat waktu didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 69 atau sebesar 69%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 24 atau sebesar 24%, dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 7 atau sebesar 7%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai memberikan layanan tepat waktu.

Tabel 4.32 Pegawai Memberikan Informasi yang Sesuai dengan yang Dibutuhkan Masyarakat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	21	21,0
Setuju	76	76,0
Kurang Setuju	3	3,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 76 atau sebesar 76%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 21 atau sebesar 21%, dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 3 atau sebesar 3%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.

Tabel 4.33 *Pegawai Merespon Keluhan Masyarakat*

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	21	21,0
Setuju	76	76,0
Kurang Setuju	3	3,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai merespon keluhan masyarakat didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 76 atau sebesar 76%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 21 atau sebesar 21%, dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 3 atau sebesar 3%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai merespon keluhan masyarakat.

Tabel 4.34 *Petugas Layanan Selalu Ada di Loker Layanan*

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	19,0
Setuju	66	66,0
Kurang Setuju	11	11,0
Tidak Setuju	4	4,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan petugas layanan selalu ada di loket layanan didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 66 atau sebesar 66%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 19 atau sebesar 19%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 11 atau sebesar 11% dan Tidak Setuju sebanyak 4 atau sebesar 4%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan petugas layanan selalu ada di loket layanan.

Skor perolehan indikator *responsiveness* (daya tanggap) pada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan total skor 1253, responden sebanyak 100, item pernyataan sebanyak 4 dan skor tertinggi dari item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah diberi skor 1 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pernyataan} \\
 &= 4 \times 100 \times 4 \\
 &= 1600
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator *responsiveness* (daya tanggap) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1253.

Maka tanggapan dari 100 responden terhadap *responsiveness* (daya tanggap), yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} = \frac{1253}{1600} \times 100 = 78,3\%$$

Dari hasil indikator transparansi 78,3% yang ditetapkan menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* (daya tanggap) berada pada penilaian Sangat Baik (SB).

d. Assurance (Jaminan)

Indikator assurance (jaminan) memiliki empat (4) sub indikator yaitu:

1. Kemampuan pegawai dapat dipercaya.
2. Pegawai memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani masyarakat.
3. Pegawai sopan dalam memberikan pelayanan.
4. Pegawai memberikan jaminan pelayanan.

Berdasarkan instrumen diatas, untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 100 responden terhadap sub indikator assurance (jaminan) dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.35 Kemampuan Pegawai Dapat Dipercaya

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	25	25,0
Setuju	72	72,0
Kurang Setuju	3	3,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan kemampuan pegawai dapat dipercaya didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 72 atau sebesar 72%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 25 atau sebesar 25% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 3 atau sebesar 3%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan kemampuan pegawai dapat dipercaya.

Tabel 4.36 *Pegawai Memiliki Kompetensi dan Profesional dalam Melayani Masyarakat*

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	20,0
Setuju	77	77,0
Kurang Setuju	3	3,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani masyarakat didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 77 atau sebesar 77%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 20 atau sebesar 20% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 3 atau sebesar 3%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani masyarakat.

Tabel 4.37 Pegawai Sopan Dalam Memberikan Pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	30	30,0
Setuju	66	66,0
Kurang Setuju	3	3,0
Tidak Setuju	1	1,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai sopan dalam memberikan pelayanan didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 66 atau sebesar 66%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 30 atau sebesar 30%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 3 atau sebesar 3% dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 atau sebesar 1%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai sopan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.38 Pegawai Memberikan Jaminan Biaya dalam Pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	9,0
Setuju	43	43,0
Kurang Setuju	35	35,0
Tidak Setuju	13	13,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 4.38, dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 43 atau sebesar 43%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 9 atau sebesar 9%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 35 atau sebesar 35% dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 13

atau sebesar 13%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

Skor perolehan indikator *assurance* (jaminan) pada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan total skor 1213, responden sebanyak 100, item pernyataan sebanyak 4 dan skor tertinggi dari item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah diberi skor 1 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pernyataan} \\ &= 4 \times 100 \times 4 \\ &= 1600 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator *assurance* (jaminan) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1213. Maka tanggapan dari 100 responden terhadap indikator *assurance* (jaminan), yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} = \frac{1213}{1600} \times 100 = 75,8\%$$

Dari hasil indikator transparansi 75,8% yang ditetapkan menunjukkan bahwa indikator *assurance* (jaminan) berada pada penilaian Sangat Baik (SB).

e. Empati

Indikator empati memiliki lima (5) sub indikator yaitu:

1. Pegawai bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.
2. Pegawai meminta maaf jika dalam pelayanan terjadi kesalahan.

3. Pegawai memberikan perhatian kepada masyarakat dengan perhatian yang tulus.
4. Pegawai berusaha memahami kebutuhan masyarakat.
5. Pegawai memberikan pelayanan dengan memperlakukan masyarakat sama tanpa membedakan status sosial.

Berdasarkan instrumen diatas, untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke 100 responden terhadap sub indikator empati dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.39 Pegawai Bersungguh-sungguh Dalam Melakukan Pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	27	27,0
Setuju	71	71,0
Kurang Setuju	1	1,0
Tidak Setuju	1	1,0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 71 atau sebesar 71%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 29 atau sebesar 29%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 1 atau sebesar 1% dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 atau sebesar 1%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.40 Pegawai Meminta Maaf Jika dalam Pelayanan Terjadi Kesalahan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	23	23,0
Setuju	70	70,0
Kurang Setuju	7	7,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai meminta maaf jika dalam pelayanan terjadi kesalahan didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 70 atau sebesar 70%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 23 atau sebesar 23% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 7 atau sebesar 7%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.41 Pegawai Memberikan Perhatian Kepada Masyarakat dengan Perhatian yang Tulus

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	25	25,0
Setuju	67	67,0
Kurang Setuju	8	8,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai memberikan perhatian kepada masyarakat dengan perhatian yang tulus didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 67 atau sebesar 67%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 25 atau sebesar 25% dan

Kurang Setuju (KS) sebanyak 8 atau sebesar 8%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai memberikan perhatian kepada masyarakat dengan perhatian yang tulus.

Tabel 4.42 Pegawai Berusaha Memahami Kebutuhan Masyarakat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	26	26,0
Setuju	62	62,0
Kurang Setuju	12	12,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai berusaha memahami kebutuhan masyarakat didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 62 atau sebesar 62%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 26 atau sebesar 26% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 12 atau sebesar 12%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai berusaha memahami kebutuhan masyarakat.

Tabel 4.43 Pegawai Memberikan Pelayanan dengan Memperlakukan Masyarakat Sama Tanpa Membedakan Status Sosial

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju	25	25,0
Setuju	67	67,0
Kurang Setuju	8	8,0
Tidak Setuju	0	0
Jumlah Total	100	100

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai memberikan pelayanan dengan memperlakukan masyarakat sama tanpa membedakan status sosial didominasi dengan jawaban Setuju (S) dengan tanggapan sebanyak 67 atau sebesar 67%. Jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 25 atau sebesar 25% dan Kurang Setuju (KS) sebanyak 8 atau sebesar 8%. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat yang menjadi responden setuju dengan pernyataan pegawai memberikan pelayanan dengan memperlakukan masyarakat sama tanpa membedakan status sosial.

Skor perolehan indikator empati pada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan total skor 1213, responden sebanyak 100, item pernyataan sebanyak 5 dan skor tertinggi dari item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah diberi skor 1 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pernyataan} \\
 &= 4 \times 100 \times 5 \\
 &= 2000
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator empati di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1213. Maka tanggapan dari 100 responden terhadap indikator empati, yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} = \frac{1493}{2000} \times 100 = 74,65\%$$

Dari hasil indikator transparansi 74,65% yang ditetapkan menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* (daya tanggap) berada pada penilaian Baik (B).

Tabel 4. Persentase Skor Variabel Y

INDIKATOR	PERSENTASE (%)	KATEGORI
Reliability (Kehandalan)	83,5%	Sangat Baik (SB)
Tangible (Bukti Langsung)	70,55%	Baik (B)
Responsiveness (Daya Tanggap)	78,3%	Sangat Baik (B)
Assurance (Jaminan)	75,8%	Sangat Baik (SB)
Empati	74,65%	Baik (B)
Total	76,56%	Sangat Baik (SB)

Berdasarkan hasil penelitian pada interpretasi skor variabel kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan rata-rata sebesar 76,56% yang menunjukkan bahwa tata kelola pemerintah pada penilaian Sangat Baik (SB). Dalam indikator *reliability* memiliki persentase yang paling tinggi yaitu 83,5% pada kategori Sangat Baik (SB) sehingga dapat dikatakan pemerintah handal dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian indikator *responsiveness* 78,3% (SB) dapat dikatakan pegawai tanggap dalam memberikan pelayanan. Indikator *assurance* 75,8% (SB) dapat dikatakan pegawai memberikan jaminan dalam pelayanan sudah baik. Empati 74,65% (B) pegawai sudah memberikan pelayanan dengan memahami dengan baik. Tangible 70,55% (B), indikator ini mendapat skor yang paling rendah dari indikator lainnya. Hal tersebut dikarenakan mengenai indikator tangible atau bukti langsung Di Disdukcapil Kota Makassar dalam hal infrastruktur masih kurang. Hal tersebut berdasarkan hasil penelitian dimana masyarakat kurang setuju dengan pernyataan tersedianya tempat duduk untuk masyarakat di ruang tunggu. Selain itu mengenai alur pelayanan yang kurang dimengerti oleh masyarakat.

D. Pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Dalam menganalisis pengaruh tata kelola pemerintah (*good governance*) terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar digunakan analisis regresi linear sederhana. Namun sebelum dilakukan analisis regresi linear sederhana, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan uji linearitas.

1. Hasil Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini akan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal dan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,37481830
Most Extreme Differences	Absolute	,095
	Positive	,095
	Negative	-,036
Test Statistic		,095
Asymp. Sig. (2-tailed)		,270 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,270 > 0,05$. Maka sesuai dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogrov-Smirnov diatas, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi/persyaratan normalitas model regresi dalam hal ini regresi linear sederhana sudah terpenuhi.

2. Hasil Uji Linearitas

Pengujian linearitas dilakukan dalam pengujian model persamaan regresi variabel X atas variabel Y. Uji linearitas dilakukan untuk memenuhi syarat analisis regresi yang mengharuskan adanya hubungan yang linear antara variabel X dan variabel Y. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas, yaitu:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen, sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b. Jika nilai F hitung $< F$ tabel maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel dependen, sedangkan jika nilai F hitung $> F$ tabel tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan Publik Tata Kelola Pemerintah	Between Groups	(Combined)	1212,480	20	60,624	1,468	,117
		Linearity	451,807	1	451,807	10,940	,001
		Deviation from Linearity	760,672	19	40,035	,969	,504
Within Groups			3262,520	79	41,298		
Total			4475,000	99			

Berdasarkan nilai signifikansi dari output SPSS diatas, diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. adalah 0,504 dan berdasarkan nilai F dari output diatas, diperoleh $0,969 < F$ tabel 1,68. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel tata kelola pemerintah dengan variabel kualitas pelayanan publik.

2. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linear sederhana untuk memprediksi seberapa besar pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Analisis ini menggunakan data berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software SPSS 25*. Adapun hasil dari uji analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	43,065	7,273			5,921	,000
	Tata Kelola Pemerintah	,465	,140	,318		3,317	,001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Dari output SPSS diatas menunjukkan hasil yang diperoleh nilai constant (a) sebesar 43,065. Sedangkan nilai tata kelola pemerintah (b/koeffisien regresi) sebesar 0,465. Dari hasil tersebut dapat dimasukkan dalam persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 43,065 + 0,465X$$

Hasil persamaan diatas dapat diterjemahkan konstanta sebesar 43,065 yang berarti bahwa jika tidak ada tata kelola pemerintah (X) maka nilai konsistensi kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar 43,065. Adapun koeffisien regresi tata kelola pemerintah (X) sebesar 0,465 yang berarti setiap penambahan 1% tata kelola pemerintah maka kualitas pelayanan publik akan meningkat 0,465.

Koeffisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa Tata Kelola Pemerintah (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Pada output SPSS diatas juga ditampilkan hasil perhitungan statistik uji-t. Pada tabel diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 3.317 > dengan nilai t tabel 1.987 dengan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tata kelola berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi < 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara variabel tata kelola pemerintah terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik dilakukan dengan perhitungan statistik dengan menggunakan uji Koefisien Determinansi (KD) sebagai berikut:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.318 ^a	.101	.092	6,40726

a. Predictors: (Constant), Tata Kelola Pemerintah

Berdasarkan output SPSS model summary diatas, menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,318, artinya besarnya nilai korelasi atau hubungan antara variabel tata kelola pemerintah dengan variabel kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 31,8%. Dari output juga diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu sebesar 0,101 yang artinya bahwa besarnya pengaruh yang ditimbulkan tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebesar 10,1%. Namun, untuk mengetahui besarnya pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan nilai yang paling akurat dapat dilihat pada nilai coefficient pada nilai standardized coefficient beta yaitu sebesar 0,318, artinya besarnya pengaruh variabel tata kelola pemerintah (X) terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebesar 31,8%. Hal ini berarti kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 68,2%. Jadi, tata kelola pemerintah harus lebih memaksimalkan lagi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan interpretasi data, indikator tata kelola pemerintah sudah terlaksana dengan baik dan hasil analisis menunjukkan tata kelola pemerintah mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan dan besar pengaruhnya yaitu sebesar 31,8%. Pemerintah akuntabel/bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, transparan dalam memberikan informasi, adanya aturan atau standar pelayanan yang dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan dan memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan pendapat mengenai pelayanan. Walaupun sudah terlaksana dengan baik tata kelola pemerintah harus lebih dimaksimalkan lagi, terutama dalam hal partisipasi masyarakat agar pelayanan yang dihasilkan semakin baik. Dengan proses tata kelola yang baik maka akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat.

E. Pembahasan

a. Tata kelola pemerintah

Berdasarkan hasil penelitian pada interpretasi skor variabel tata kelola pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan rata-rata sebesar 77,36% yang menunjukkan bahwa tata kelola pemerintah pada penilaian Sangat Baik (SB). Dalam indikator akuntabilitas memiliki persentase yang paling tinggi yaitu 87,05% pada kategori Sangat Baik (SB) sehingga dapat dikatakan pemerintah akuntabel atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada tabel interpretasi skor juga dilihat bahwa indikator partisipasi yang paling rendah sebesar 66,87% pada kategori Baik (B)

dikarenakan pada item pernyataan partisipasi masyarakat dominan memilih kurang setuju mengenai adanya pedoman dalam pelaksanaan partisipasi. Walaupun sudah ada pada kategori Baik (B) tata kelola pemerintah harus dimaksimalkan, terkhusus indikator partisipasi agar tetap terjalin hubungan kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan konsep tata kelola pemerintah oleh Sedarmayanti (2010:67) dalam Yuliana (2013) bahwa tata kelola pemerintahan yang baik adalah sistem yang memungkinkan terjadinya proses penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

b. Kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil penelitian pada interpretasi skor variabel kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan rata-rata sebesar 76,56% yang menunjukkan bahwa tata kelola pemerintah pada penilaian Sangat Baik (SB). Dalam indikator *reliability* memiliki persentase yang paling tinggi yaitu 83,5% pada kategori Sangat Baik (SB) sehingga dapat dikatakan pemerintah handal dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian indikator *responsiveness* 78,3% (SB) dapat dikatakan pegawai tanggap dalam memberikan pelayanan. Indikator *assurance* 75,8% (SB) dapat dikatakan pegawai memberikan jaminan dalam pelayanan sudah baik. Empati 74,65% (B) pegawai sudah memberikan pelayanan dengan memahami dengan baik. Tangibel 70,55% (B), indikator ini mendapat skor yang paling rendah dari indikator lainnya. Hal tersebut dikarenakan mengenai indikator *tangible* atau bukti langsung Di Disdukcapil Kota Makassar dalam hal

infrastruktur masih kurang. Hal tersebut berdasarkan hasil penelitian dimana masyarakat kurang setuju dengan pernyataan tersedianya tempat duduk untuk masyarakat di ruang tunggu. Selain itu mengenai alur pelayanan yang kurang dimengerti oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian hal tersebut sesuai dengan konsep kualitas pelayanan oleh Tjiptono (2006:59) dalam Ramadhani (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan.

c. Pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Untuk mengetahui pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik maka dapat dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut $Y = 43,065 + 0,465X$. Dari persamaan regresi tersebut, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai konsistensi 43,065 dan pada koefisien-regresi X (tata kelola pemerintah) sebesar 0,465, artinya setiap penambahan 1% tata kelola pemerintah maka nilai kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 0,465. Jadi dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel tata kelola pemerintah terhadap variabel kualitas pelayanan publik adalah positif.

Dari hasil analisis regresi linear sederhana, output SPSS model summary diatas, menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,318,

artinya besarnya nilai korelasi atau hubungan antara variabel tata kelola pemerintah dengan variabel kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 31,8%. Dari output juga diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu sebesar 0,101 yang artinya bahwa besarnya pengaruh yang ditimbulkan tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebesar 10,1%. Namun, untuk mengetahui besarnya pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan nilai yang paling akurat dapat dilihat pada nilai coefficient pada nilai standardized coefficient beta yaitu sebesar 0,318, artinya besarnya pengaruh variabel tata kelola pemerintah (X) terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebesar 31,8%. Hal ini berarti kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 68,2%. Jadi, tata kelola pemerintah harus lebih memaksimalkan lagi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengujian ini membuktikan bahwa tata kelola pemerintah berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut diperkuat dan didukung oleh hasil uji-t yang memperoleh nilai sig. lebih kecil dari nilai alpha yaitu $0,001 < 0,05$ serta dari hasil nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu $3,317 > 1,987$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lauma et al. (2019) yang memperoleh hasil bahwa penerapan *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Besaran pengaruh yang

ditimbulkan sebesar 21,9% dan sisanya 78,1%. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah lokasi penelitian, dimana penelitian sebelumnya meneliti di Kabupaten Bolang Mongondow Utara dan penulis meneliti di Kota Makassar. Selain itu perbedaannya berada pada teknik analisis data yang digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Lauma et al. (2019) menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan teknik analisis yang digunakan penulis adalah teknik analisis regresi linear sederhana.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar maka kesimpulannya:

1. Pada output penelitian tentang tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan analisis regresi linear sederhana uji-t, tata kelola memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu $3,317 > 1,987$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Dari hasil uji analisis regresi linear sederhana dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel tata kelola pemerintah terhadap variabel kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebesar 31,8%. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai Standardized Coefficient Beta dalam variabel tata kelola pemerintah yaitu 0,318.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian peneliti, saran diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah (pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makasar) harus terus memaksimalkan pelaksanaan tata kelola pemerintah agar memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan dan mengembangkan variabel penelitian sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik dari penelitian sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, VI(2), 73–82.
- Akbar, R. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Kepastian Pelayanan Publik Di Desa Melalui Standar Pelayanan. *Journal of Public Administration and Local Governance* 3(1), 37.
- Amir, A., Rares, J., & Dengo, S. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(75).
- Ardiansyah, & Sastrio, A. P. dan. (2019). Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan sindue kabupaten donggala. *Katalogis*, 7(4), 353–368.
- Belina, M. R., & Habibah, S. (2020). Efektivitas Aplikasi Saktino Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang. *PROSIDING SIMPOSIM NASIONAL "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4.0"*. ISBN : 978-60273470-5-2-512
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.23917/laj.v1i1.2702>
- Himmah, S. *Aliyatul (2019). Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BRI Cabang Malang). *JIMMU: Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(September), 210–222.
- Hisbani, N. A., Karim, M., M. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 1(3).
- Islamy, I. (2019). Penelitian Survei dalam Pembelajaran & Pengajaran Bahasa Inggris. *Pasca Sarjana Pendidikan Bahasa Inggris*, August, 1–9.
- Kairupan, J. K. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(35), 1468.

- Kamarni. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). 2(3), 84–117.
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Eksekutif: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–9.
- Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. 1(1), 71–84.
- Nasrullah, N. (2018). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar). *E-JURNAL JUSITI: Jurnal Sistem Informasi*, 6(2).
- Nurbaeti, T., & Nugruha, D. S. (2019). Pengaruh Good Governance dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dan Implikasinya Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus di Pemerintah Kabupaten Garut). *Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung*, 10(1), 1299-1311.
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Pandapotan, F. D., Tampubolon, E., & Hutapea, G. T. (2019). Management Journal Hubungan Kepemimpinan, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Fundamental Management Journal*, 1(1), 53–66.
- Ramadhani, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Call Center BPD Kaltim Cabang Samarinda. *E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(3), 235–249.
- Republik Indonesia, Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Setiawan, R. (2016). Peranan Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(2).
- Sudiarti, S. (2019). *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan*. 3(1), 46–56.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

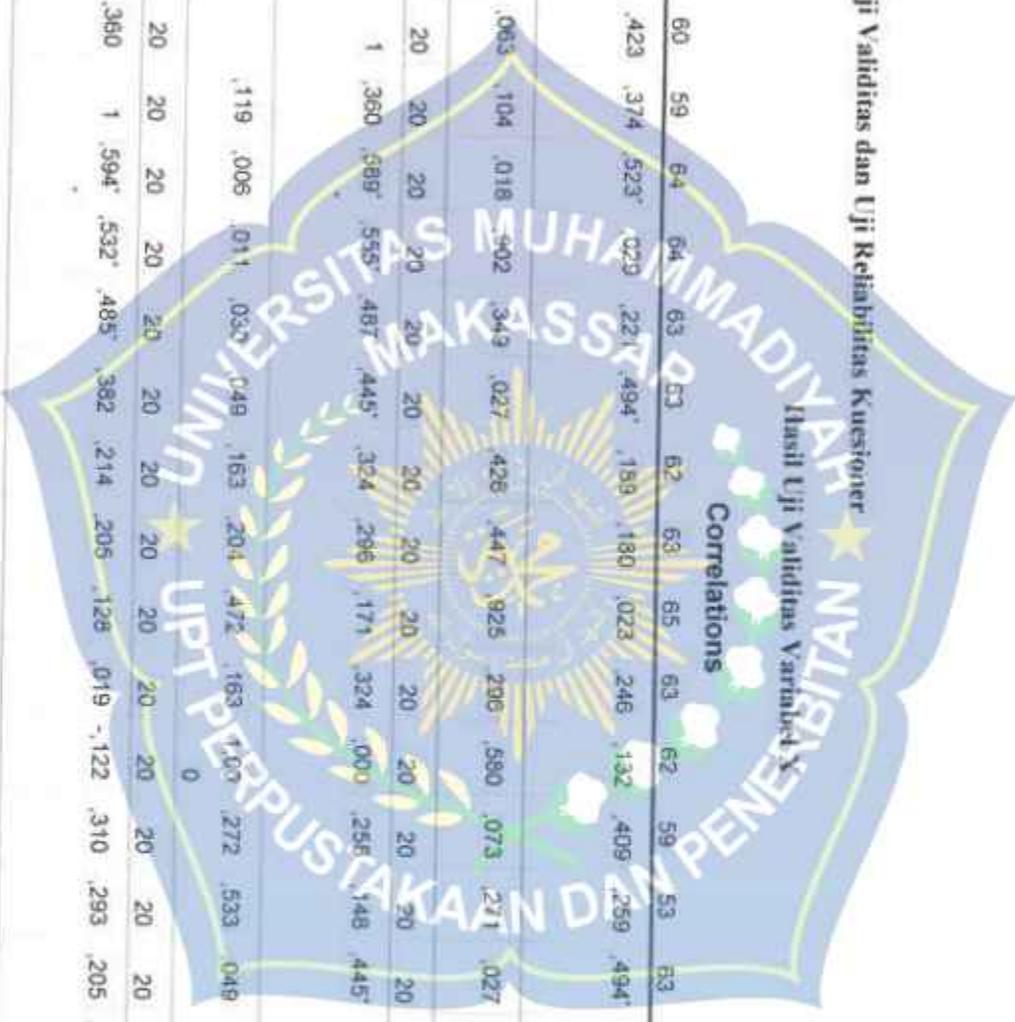
- Syam, S. M., Bachri, S., & Moenta, A. P. (2021). Implementing Transparency and Participation: An Overview in Public Service. *International Journal Papier Public Review*, 2(1), 23–29. <https://doi.org/10.47667/ijppr.v2i1.63>
- Widodo, N. (2016). Pengembangan E-Government di Pemerintahan Daerah Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 227–235.
- Yuliana, N. S. (2013). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Bidang Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaraan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.





Lampiran 1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner

		59	60	59	64	64	63	63	62	63	65	63	62	59	53	63	64	54	65	60	50	1219
59	Pearson	1	.423	.374	.523	.029	.221	.494	.189	.180	.023	.246	.132	.409	.289	.494	.274	.088	.134	-	.075	.470
	Correlatio																					
	n																					
	Sig. (2-		.063	.104	.018	.902	.349	.027	.426	.447	.925	.296	.580	.073	.271	.027	.242	.712	.574	.09	.754	.037
	tailed)																					
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
60	Pearson	.423	1	.360	.589	.555	.487	.445	.324	.296	.171	.324	.000	.258	.148	.445	.589	.000	.304	-	.141	.593
	Correlatio																					
	n																					
	Sig. (2-	.063	.119	.006	.011	.030	.049	.163	.204	.472	.163	1,00	.272	.533	.049	.006	1,00	.193	.11	.552	.006	
	tailed)																					
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
59	Pearson	.374	.360	1	.594	.532	.485	.362	.214	.205	.126	.019	-.122	.310	.293	.205	.452	.225	.395	.23	-	.546
	Correlatio																					
	n																					
	Sig. (2-	.104	.119	.006	.016	.030	.096	.365	.387	.591	.935	.606	.184	.209	.387	.045	.340	.085	.32	.722	.013	
	tailed)																					
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20



59	Pearson Correlation	0,099	0,440	0,219	0,319	0,465	0,254	0,149	0,097	0,191	0,091	0,225	0,021	0,095	0,209	0,101	0,439	0,501	0,368	0,332	0,379	0,238	0,501	0,603	0,439	0,674	0,536	1	0,631	
	Sig. (2-tailed)	0,677	0,060	0,064	0,171	0,039	0,279	0,530	0,406	0,485	0,702	0,340	0,375	0,009	0,375	0,531	0,019	0,111	0,152	0,099	0,311	0,241	0,005	0,053	0,001	0,001	0,015	0,003	0,003	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
1477	Pearson Correlation	0,570	0,639	0,428	0,612	0,565	0,499	0,640	0,485	0,545	0,572	0,590	0,442	0,491	0,647	0,881	0,717	0,544	0,652	0,220	0,584	0,652	0,204	0,585	0,657	0,647	0,611	0,519	1	0,631
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,002	0,060	0,004	0,009	0,025	0,002	0,029	0,013	0,008	0,006	0,055	0,028	0,001	0,000	0,000	0,013	0,009	0,089	0,007	0,002	0,004	0,002	0,004	0,004	0,004	0,003	0,003	0,003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	21	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,898	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	48,90	38,990	,478	,895
P2	48,81	38,462	,536	,893
P3	48,90	38,790	,576	,891
P4	48,67	37,833	,671	,888
P5	48,62	38,948	,697	,888
P6	48,71	35,514	,813	,882
P7	48,67	40,133	,545	,893
P8	48,71	40,814	,476	,895
P9	48,67	40,233	,528	,893
P10	48,62	37,448	,510	,895
P11	48,67	39,233	,488	,894
P12	48,85	39,229	,553	,892
P13	49,19	40,062	,532	,893
P14	48,71	39,114	,631	,890
P15	48,62	38,648	,622	,890
P16	49,00	40,400	,324	,900
P17	48,62	37,748	,581	,891

Hasil Uji Reliabilitas Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,869	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	63,50	42,313	,529	,861
P2	63,42	43,761	,448	,864
P3	63,48	43,303	,510	,862
P4	63,57	42,369	,546	,861
P5	63,64	42,334	,517	,862
P6	63,48	43,747	,423	,865
P7	63,87	43,084	,390	,866
P8	64,10	42,475	,433	,865
P9	64,33	43,153	,256	,875
P10	63,56	43,158	,550	,861
P11	63,56	43,825	,523	,863
P12	63,56	43,845	,519	,863
P13	63,67	42,728	,446	,864
P14	63,44	42,512	,605	,859
P15	63,51	43,303	,560	,861
P16	63,50	42,293	,607	,859
P17	64,10	44,051	,201	,876
P18	63,46	43,483	,470	,863

P19	63,56	43,037	,570	,861
P20	63,53	42,938	,558	,861
P21	63,57	43,278	,457	,864
P22	63,87	43,165	,334	,869



Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH TATA KELOLA PEMERINTAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik
4. Berilah tanda *checklist* (Centang \surd) pada jawaban yang ada pilih

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :
 - SD
 - SMP
 - SMA/SMK
 - S1
 - S2 keatas
5. Pekerjaan :
 - PNS/TNI/Polri
 - Pegawai Swasta
 - Wirausaha
 - Petani/Buruh
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Lainnya

PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda **CENTANG (√)** pada kolom **TANGGAPAN** dengan cara memilih satu dari alternatif berikut:

SS = Jika isi pernyataan tersebut **SANGAT SETUJU** dilakukan

S = Jika isi pernyataan tersebut **SETUJU** dilakukan

KS = Jika isi pernyataan tersebut **KURANG SETUJU** dilakukan

TS = Jika isi pernyataan tersebut **TIDAK SETUJU** dilakukan

VARIABEL TATA KELOLA PEMERINTAH (X)					
NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	KS	TS
Indikator: Akuntabilitas					
1	Pegawai Terampil, Cermat Dan Teliti Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat				
2	Pegawai Mampu Melaksanakan Tugas Secara Penuh dan bertanggung Jawab				
3	Pegawai bertanggung jawab jika dalam pelayanan terjadi kesalahan				
4	Pegawai merespon keluhan masyarakat sesuai dengan tanggungjawabnya				
5	Pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat				
Indikator: Transparansi					
6	Adanya kejelasan informasi				
7	Tersedianya balai informasi/papan pengumuman mengenai pelayanan				

8	Tersedianya informasi yang mudah diakses oleh masyarakat				
9	Adanya website untuk masyarakat untuk menyalurkan saran				
10	Pelayanan yang bersifat terbuka kepada masyarakat				
Indikator: Partisipasi					
11	Ada pedoman pelaksanaan proses partisipasi				
12	Adanya akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam pengambilan keputusan				
13	Adanya pengambilan keputusan yang didasarkan atas kesepakatan bersama				
14	Pegawai memahami keharusan akan penerimaan kritik dan saran				
Indikator: Supremasi Hukum					
15	Adanya aturan atau standar pelayanan yang dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.				
16	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan				
17	Pegawai paham tentang penegakan hukum yang adil dan tidak diskriminatif				
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)					
No.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	KS	TS
Indikator: Reliability (Kehandalan)					
1	Pelayanan pengaduan cepat dan handal				

2	Pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan				
3	Pegawai memiliki kemampuan melayani sesuai dengan bidang yang ia tekuni				
4	Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tepat waktu				
Indikator: <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)					
5	Disdukcapil Kota Makassar berada pada lokasi yang strategis				
6	Pegawai berpenampilan rapi dan profesional				
7	Ruang pelayanan yang bersih dan nyaman				
8	Alur pelayanan yang jelas				
9	Tersedia tempat duduk untuk masyarakat di ruang tunggu				
Indikator: <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)					
10	Pegawai memberikan layanan tepat waktu				
11	Pegawai memberikan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat				
12	Pegawai merespon keluhan masyarakat				
13	Petugas layanan selalu ada di loket pelayanan				
Indikator: <i>Assurance</i> (Jaminan)					
14	Kemampuan pegawai dapat dipercaya				
15	Pegawai memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani masyarakat				
16	Pegawai sopan dalam memberikan pelayanan				
17	Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan				
Indikator: <i>Empati</i>					

18	Pegawai bersungguh-sungguh dalam melakukan pelayanan				
19	Pegawai meminta maaf jika dalam pelayanan terjadi kesalahan				
20	Pegawai memberikan perhatian kepada pelanggan/masyarakat dengan perhatian yang tulus				
21	Pegawai berusaha memahami kebutuhan masyarakat				
22	Pegawai memberikan pelayanan dengan memperlakukan masyarakat sama tanpa membedakan status sosial				



Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Variabel X dan Variabel Y

SUBJEK	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	TOTAL
AS	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	1	3	1	3	2	2	3	45
SM	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	57
SA	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3	45
MW	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
HD	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	55
AF	4	2	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	51
LM	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	50
RT	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	49
EM	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	47
ZN	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	1	2	3	2	2	50
MAU	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	43
NU.U	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
STD	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52
HM	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	55
RUDI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	55
SAU	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	53
RA	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	50
AM	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	53
NH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	50
AS	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	54
RA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	55

SAU	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
RA	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
AM	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2
NH	4	4	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
AS	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2
RA	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2
JF	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
NP	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
NA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3
JR	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
AN	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
STA	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
MIR	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2
SR	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
TR	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
IPP	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
RH	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3
SA	4	4	4	4	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
FH	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
JRA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
AHG	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
AH	4	4	4	4	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
BHN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NY	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
SRH	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

AAN	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	56	
AR	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	
ZAS	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	2	65	
AW	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	64	
SURYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	65	
HAE	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	67	
MD	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	57	
HASNI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	65	
HIH	4	3	3	4	3	3	2	1	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	65	
HD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	
TOTAL	32	32	32	31	30	32	28	25	31	31	31	30	32	31	32	24	32	31	31	27	6710
	3	6	0	6	8	0	9	7	7	8	8	0	2	7	5	8	4	6	7	4	

Lampiran 4. Uji Normalitas dan Uji Linearitas

Uji Normalitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tata Kelola Pemerintah ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,318 ^a	,101	,092	6,407

a. Predictors: (Constant), Tata Kelola Pemerintah

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	451,807	1	451,807	11,005	,001 ^b
	Residual	4023,193	98	41,053		
	Total	4475,000	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Tata Kelola Pemerintah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	43,065	7,273		5,921	,000
	Tata Kelola Pemerintah	,465	,140	,318	3,317	,001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	62,14	74,70	67,10	2,136	100
Residual	-13,044	19,816	,000	6,375	100
Std. Predicted Value	-2,323	3,556	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,036	3,093	,000	,995	100

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	,0000000
Std. Deviation	6,37481830
Most Extreme Differences	
Absolute	,095
Positive	,095
Negative	-,036
Test Statistic	,095
Asymp. Sig. (2-tailed)	,027

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Linearitas

Case Processing Summary

	Included		Cases Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas Pelayanan Publik	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

* Tata Kelola Pemerintah

Report

Kualitas Pelayanan Publik

Tata Kelola Pemerintah	Mean	N	Std. Deviation
41	63,00	1	.
43	59,67	3	6,110
45	62,00	3	1,732
46	63,00	1	.
47	65,20	5	3,701
48	66,33	9	3,500
49	69,25	9	6,819
50	66,29	14	6,450
51	64,86	14	5,390
52	65,50	4	3,697
53	66,63	8	6,632
54	72,50	6	10,015
55	68,86	7	9,371
56	71,25	4	7,042
57	70,50	4	3,317
58	67,00	4	6,679
59	64,00	1	.
60	71,00	1	.
64	66,00	1	.
67	70,00	1	.
68	66,00	1	.
Total	67,10	100	6,723

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan Publik * Tata Kelola Pemerintah	Between Groups	(Combined)	1212,480	20	60,624	1,468	,117
		Linearity	451,807	1	451,807	10,940	,001
		Deviation from Linearity	760,672	19	40,035	,969	,504
Within Groups			3262,520	79	41,298		
Total			4475,000	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kualitas Pelayanan Publik *	,318	,101	,521	,271
Tata Kelola Pemerintah				

Lampiran 5. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables		Method
	Entered	Removed	
1	Tata Kelola Pemerintah ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,318 ^a	,101	,092	6,40726

a. Predictors: (Constant), Tata Kelola Pemerintah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	451,807	1	451,807	11,005	,001 ^b
	Residual	4023,193	98	41,053		
	Total	4475,000	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Tata Kelola Pemerintah

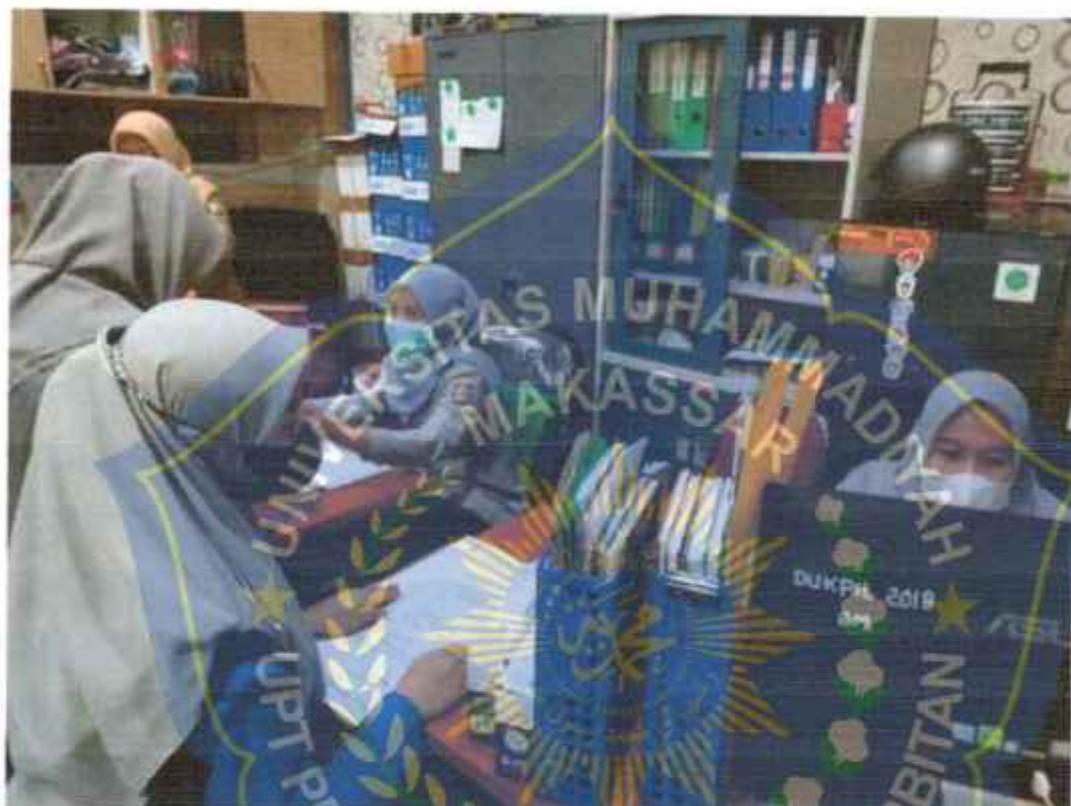
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	43,065	7,273			5,921	,000
	Tata Kelola Pemerintah	,465	,140	,318		3,317	,001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Lampiran 6. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian

Pegawai berpakaian rapi dan profesional



Pengisian koisioner oleh responden



Ruang pelayanan yang bersih



Tempat duduk untuk masyarakat di ruang tunggu







Universitas
Muhammadiyah
Makassar
UIN - Politeknik - Entrepreneur

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Jalan Sja'fudin Arifin No. 219 Makassar 90231
Telp. (0411) 861 922 Fax. (0411) 861 949
E-mail: info@uimuh.ac.id
Website: <http://uimuh.ac.id>

Nomor : 1307/FSP/A.6-VIII/IX/1443 M/2021 M
Lamp. : 1 (satu) Eksampiar
Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -

Makassar

Assalamu Alaikum W. W.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi maka diharapkan kepada Bapak/Ibu sekiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada:

Nama Mahasiswa : Nur Annisa
N.I.S. : 105641313817
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
Judul Skripsi : "Pengaruh Tata Kelola Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar"

Demiikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakallahu Khairan Katiraa.

Wassalamu Alaikum W. W.

Makassar, 04 September 2021

Dokter,
U.S. (Wakil Dekan I)

Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM-1084366



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humanity

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 275 Telp. 840932 Fax 0411863885 Makassar 90221 E-mail: ip@ummuhammadiyah.com



Nomor : 4481/05/C.4-VII
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

29 Muharram 1443 H
06 September 2021 M

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala UPT P2T BKPMF Prov. Sul-Sel
di -

Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1507/TS/A.6-VIII/AX/1443 (1/2021 M) tanggal 4 September 2021, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut, Muhammad

Nama : NUR ANNISA

No. Stambuk : 10564 1115917

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul

"Pengaruh Kota Kelas Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 10 September 2021 s/d 10 Nopember 2021

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan *Insha Allah* Amin kanzirra

السَّلَامَةُ وَالرَّحْمَةُ وَالْكَرَامَةُ

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
 Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615037
 Email: Kebbang@makassar.go.id Home page: <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 07 September 2021

Kepada

**Yth. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

**DI -
 MAKASSAR**

SURAT IZIN PENELITIAN
 Nomor: 070/le.31-IBK/BPK/2021

- Dasar**
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Surat Keterangan Penelitian;
 2. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 6).
- Memperhatikan**
- Surat dan Dinas Perencanaan Modal dan Pelayanan Terpadu Sas. Pindu Proyeksi Sulawesi Selatan nomor 20760/S.01/PTSP/2021, Tanggal 06 September 2021 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca dan maksud tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Pemerintah Kota Makassar menyetujui dan memberikan izin penelitian kepada

Nama NUR ANNISA
NIM / Jurusan 10561115917 Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan Mahasiswa (S1) Unismuh
Tanggal pelaksanaan 10 September s/d 10 November 2021
Jenis Penelitian Skripsi
Alamat Jl. SB Alauddin No. 259, Makassar
Judul "PENGARUH TATA KELOLA PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR"

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANGPOL

SEKRETARIS

DR. HARI, S.P., S.H., M.H., M.Si
 Pangkat : Pembina Tingkat II/T. II
 NIP : 19730607 199311 1 001

Tembusan :

1. Walikota Makassar di Makassar (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel di Makassar (sebagai laporan);
3. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Perencanaan Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
4. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
5. Mahasiswa yang bersangkutan;
6. Arsip.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPI PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Kampus Bumi - Jl. Sultan Hasanudin No. 250 Makassar 90222 Telp. (0411) 386072 Fax (0411) 386058

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPI Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama Nur Annisa

Nim 105641115917

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai

No	Bab	Nilai	Nilai/sg Batas
1	Bab 1	7%	10%
2	Bab 2	17%	25%
3	Bab 3	7%	10%
4	Bab 4	9%	10%
5	Bab 5	5%	6%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPI- Perpustakaan dan Penerbitan
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperfunya.

Makassar, 5 Januari 2022/4

Mengantahui

Kepala UPI- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nur Annisa, S.Hum.,M.Li.P.
NDM 964 391

RIWAYAT HIDUP



Nur Annisa lahir di Salemba pada tanggal 3 Mei 2000, 26 muharrah 1421, anak kedua dari pasangan Sudirman dan Milwati. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN 13 Salemba, kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama SMPN 10 Bulukumba, kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas SMAN 9 Bulukumba dan

tamat 2017. Pada tahun ini juga penulis melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar dan mengambil program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas ilmu sosial dan Ilmu Politik. In shaa Allah tahun 2022 ini penulis akan menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) dan menyusun karya ilmiah yang berjudul "Pengaruh Tata Kelola Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar"