

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA MAKASSAR**



Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11037 16

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

MAISARAH

Nomor Stambuk: 10561 11037 16

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021



18/03/2021

1 eq  
Smb. Alumn

R/0040/ADN/210  
MA)

P<sup>1</sup>

## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap  
Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Makassar


Nama Mahasiswa : Maisarah


Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11037 16


Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I Pembimbing II

  
Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si

  
Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si

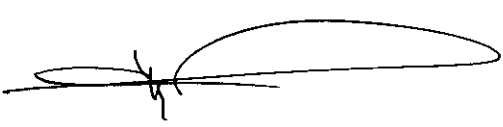


Mengetahui:

Dekan

  
Dr. Hj. Iryani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730727

Ketua Program Studi

  
Nasrul Haq, S.Sos., MPA  
NBM: 1067463

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah 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 0158/FSP/A.3-VIII/II/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari kamis tanggal 25 bulan Februari tahun 2021

### TIM PENILAI




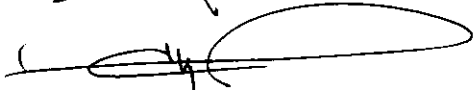
Ketua

Sekretaris

  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM: 730727

  
**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**  
NBM: 1084366

### PENGUJI:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (  )
2. Dr. Jaelan Usman, M.Si (  )
3. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si (  )
4. Nasrul Haq, S.Sos., MPA (  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : MAISARAH

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11037 16

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik dan pemberian sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 12 September 2020

Yang Menyatakan,



Maisarah

## ABSTRAK

**Maisarah, Budi Setiawati dan Hafiz Elfiansya Parawu. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.**

Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui respon masyarakat tentang pelayanan yang telah diterima pada saat proses kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *incidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang berasal dari masyarakat. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan regresi linear sederhana secara parsial dan simultan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji koefisiensi determinasi secara parsial Dimensi kualitas pelayanan publik yang mempunyai pengaruh paling besar pada kepuasan masyarakat adalah dimensi empati kemudian menyusul jaminan, keandalan, ketanggapan dan bukti fisik yang memiliki pengaruh paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi empati dapat menerangkan variasi variabel kepuasan masyarakat paling besar dibandingkan dimensi yang lainnya. Sedangkan bukti fisik merupakan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat yang memiliki arti bahwa variabel bukti fisik sebagai variabel yang paling lemah dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh sebesar 81,4% terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat

## KATA PENGANTAR

Penulis haturkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar”*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya dan terkhusus kepada kedua orang tua saya yang telah menyemangati serta memberikan do'a untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Budi Setiawati, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Segenap keluarga kakak, adik serta abang yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
6. Segenap Dosen dan seluruh Jajaran Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan sehingga dapat dijadikan sebagai bekal dalam penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman mahasiswa Program Studi Administrasi Negara khususnya kelas A 2016 serta Teman-teman Seangkatan Sospol yang tidak dapat penulis



sebutkan satu-persatu terimakasih telah berbagi pengalaman canda dan tawa selama di bangku perkuliahan

8. Teman-teman serta keluarga KKP posko Lalolang Kabupaten Barru Kecamatan Tanete Rilau
9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 01 Oktober 2020





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Teori dan Konsep	
1. Teori Pelayanan Publik.....	10
2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	12
3. Konsep Kepuasan Masyarakat.....	17
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat.....	22
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Hipotesis Penelitian .....	26

E. Definisi Operasional .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data .....	31
E. Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	35
B. Hasil Penelitian .....	44
C. Pembahasan Penelitian .....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Makassar.....	37
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan frekuensi Berkunjung.....	45
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.5 Validitas Kualitas Pelayanan Publik.....	46
Tabel 4.6 Validitas Kepuasan Masyarakat.....	47
Tabel 4.7 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	49
Tabel 4.8 Reliabilitas Variabel kepuasan Masyarakat.....	50
Tabel 4.9 Uji Parsial (Pengaruh X.1 terhadap Y).....	51
Tabel 4.10 Uji Parsial (Pengaruh X.2 terhadap Y).....	53
Tabel 4.11 Uji Parsial (Pengaruh X.3 terhadap Y).....	54
Tabel 4.12 Uji Parsial (Pengaruh X.4 terhadap Y).....	56
Tabel 4.13 Uji Parsial (Pengaruh X.5 terhadap Y).....	58
Tabel 4.14 Rekapitulasi Uji Regresi Linear Sederhana Secara Parsial.....	59
Tabel 4.15 Uji Regresi Linear Sederhana (Pengaruh X terhadap Y).....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	25
Gambar 4.2 Struktur Organisasi .....	40
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Online Disdukcapil Kota Makassar.....	43
Gambar 5.1 Profil Kantor Disdukcapil Kota Makassar.....	75
Gambar 5.2 Membagikan Kuesioner kepada Masyarakat.....	75
Gambar 5.3 Ruang Tunggu Di Kantor Disdukcapil Kota Makassar .....	76
Gambar 5.4 Antrian Masyarakat Di Kantor Disdukcapil Kota Makassar .....	76
Gambar 5.5 Pengambilan Data-data Penelitian (Dokumentasi).....	77



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi ataupun instansi khususnya instansi pemerintahan yang mana didalamnya terdapat aparatur negara yang bertugas sebagai abdi negara dan juga abdi masyarakat mempunyai tugas pokok seperti penyelenggaraan tugas umum pemerintah, pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan tugas penting yang tak dapat diabaikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan, dan dengan pelayanan yang baik dapat menarik perhatian masyarakat selaku pengguna jasa layanan guna memberikan respon balik terhadap layanan yang diterima.

Pelayanan yang baik diharapkan mampu memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat mempunyai peran besar untuk membandingkan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat atau pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang telah mereka terima dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas pelayanan dipersepsikan baik serta memuaskan apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting untuk menyediakan atau menyalurkan pelayanan publik yang prima untuk semua masyarakat atau penduduknya yang telah diamanatkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang maupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan publik selama ini dalam kenyataannya justru penyelenggara pelayanan yang minta dilayani, sehingga banyak menimbulkan ketidakpuasan masyarakat/keluhan masyarakat betapa berbelit-belitnya pelayanan publik di negeri ini. Hal ini dibuktikan dalam salah satu penelitian yang dilakukan oleh Alfa Sakinata Mahardika (2016), hasil tes menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan mempengaruhi kepuasan masyarakat, dan berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan variabel kualitas layanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil dari beberapa penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Siti Anisa, Nurvadila, Edi Sutrisno dan Joko Mardoyo juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Terkait dengan pentingnya kualitas pelayanan publik dan juga kepuasan masyarakat, sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar juga berupaya untuk meningkatkan akan pentingnya pemberian pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan. Menurut Pasolong (2010: 221-222) mengemukakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*High trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasakan terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor yang sangat penting untuk mengetahui kepuasan masyarakat yang dilayani atau bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adrianto Wahyu Eka Pratama (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang variabelnya terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel daya tanggap dalam penelitian ini merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal melalui media *online* permasalahan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga terjadi di



Kantor Disdukcapil Kota Makassar, hal ini dapat diketahui oleh peneliti berdasarkan laporan yang dipublikasikan disalah satu media *online RADARNKRI.Com/Makassar*, permasalahan yang terjadi yaitu keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik hal ini dapat diketahui melalui laporan salah satu masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor tersebut, berdasarkan laporan tersebut ketidakpuasan masyarakat salah satunya diakibatkan karena perilaku petugas/pelaksana dalam melayani masyarakat mengatakan bahwa pegawai yang bekerja dalam menjalani tugas sebagai pelayan publik berbicara atau melontarkan kalimat yang tidak sesuai hal ini bisa dikategorikan akan kurangnya kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pegawai selaku pelayan publik harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas namun kenyataan yang ada dilapangan tidak sesuai harapan masyarakat. Ketidakpuasan lainnya diakibatkan dengan permasalahan-permasalahan seperti adanya jalur percepatan bagi pemohon hanya berlaku bagi yang banyak uang sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam hal keadilan mendapatkan pelayanan, antrean terlalu lama dikarenakan tidak ada pegawai yang melayani ditempat pengambilan loket antrean akibatnya ada beberapa masyarakat yang pulang karena terlalu lama menunggu sehingga bisa dikatakan kurangnya pertanggungjawaban maupun empati dari pegawai dalam bekerja. Karena banyaknya tugas-tugas kelurahan seperti pengurusan berkas surat keterangan lahir, surat keterangan kematian, surat keterangan datang, surat keterangan pindah, dan sebagainya yang seharusnya dilakukan di kantor

kelurahan namun dialihkan ke kantor Disdukcapil Kota Makassar juga menyebabkan pelayanan terhambat sehingga menumpuknya orang-orang (masyarakat) yang akan dilayani. Kondisi pelayanan juga dikeluhkan sehingga masyarakat merasa tidak puas hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan yang memadai dari segi sarana dan prasarana seperti kursi tidak mencukupi dan lain sebagainya yang dinilai tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) serta kapasitas ruangan yang ada di Kantor tersebut masih terbatas. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kota Makassar sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini sangat penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi ataupun bahan masukan bagi Kantor Disdukcapil Kota Makassar untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kedepannya.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena akan mendeskripsikan dan menganalisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan menggunakan teori-teori serta konsep-konsep yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, yaitu dengan mengambil

judul: “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar**”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar secara parsial
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar secara simultan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar secara parsial
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar secara simultan?

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak khususnya di Kantor Disdukcapil Kota Makassar, sehingga dapat dijadikan referensi maupun sebagai bahan masukan terhadap pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

##### **b. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan informasi bagi masyarakat yang berkaitan langsung maupun tidak langsung, khususnya yang menyangkut dengan kualitas pelayanan publik dan juga kepuasan masyarakat.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Mendukung penelitian ini, maka akan dikemukakan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat baik berasal dari jurnal maupun skripsi sebagai berikut:

- a. Edi Sutrisno dan Joko Mardoyo (2016)

Judul penelitian “Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada lembaga pemasyarakatan IIB Slawi” hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa 1). Kualitas layanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama memiliki dampak positif dan dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat 2). Kualitas Layanan secara parsial memiliki dampak positif dan dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat 3). Kinerja Karyawan secara parsial memiliki dampak positif dan dampak signifikan pada kepuasan masyarakat penghuninya dibawah yurisdiksi permasyarakatan atau dilembaga permasyarakatan kelas IIB Slawi.

b. Darwis, dkk (2017)

Judul penelitian “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Maminasata”. Indikator untuk variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan untuk variabel kepuasan masyarakat yaitu keterpakaian, senang dan merekomendasikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari perum Damri sebagai operator *Bus rapid Transit* (BRT) Maminasata dengan nilai yaitu mencapai 75.51. masyarakat merasa sangat puas atas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Maminasata, hal ini terlihat dari nilai kepuasan mencapai 80.27, kemudian dari hasil uji korelasi product moment dengan signifikan 5% menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Maminasata yaitu mencapai 0.606.

c. Siti Anisa (2018)

Penelitiannya berjudul “Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pertama, variabel daya tanggap, keandalan, perhatian, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Kedua, variabel jaminan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ketiga,

secara simultan menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Peneliti membuat kesimpulan berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan bahwa penelitian yang dilakukan kali ini tidak terlalu jauh berbeda dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Dimana ada beberapa penelitian terdahulu yang variabelnya sama, dan adapula teori yang sama digunakan peneliti sama dengan penelitian sebelumnya.

## **B. Teori dan Konsep**

### **1. Teori Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan oleh Ivancevich dkk (Ratminto & Winarsih, 2007: 2) yaitu produk-produk yang tidak kasat mata atau tidak dapat diraba serta melibatkan usaha-usaha yang dilakukan manusia serta menggunakan peralatan. Berdasarkan teori mengenai pelayanan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berupa benda yang dapat terlihat namun hal ini juga melibatkan tindakan-tindakan dari para petugas pelayanan yang dapat dirasakan ketika dilakukakannya proses pemberian serta penerimaan pelayanan. Pelayanan publik ialah pelayanan yang disalurkan oleh pemerintah selaku penyelenggara negara terhadap warga Negaranya (masyarakat) guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri, pelayanan ini juga dilakukakan untuk mencapai tujuan negara yakni meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan



publik juga bisa diartikan sebagai salah satu bentuk perwujudan dari fungsi aparatur negara selaku abdi negara serta abdi masyarakat.

Thoha (Anggara, 2012:568) mengemukakan bahwa pelayanan masyarakat adalah suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang /sekelompok orang/institusi tertentu untuk memudahkan dan membantu masyarakat dalam upaya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh ahli tersebut mengenai makna dari pelayanan publik maka, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang bekerjasama dalam instansi pemerintahan untuk memberikan kemudahan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Adapun dijelaskan oleh Ibrahim (2008) paradigma mengenai suatu pelayanan publik selama ini bahkan hingga era reformasi masih cenderung bersifat direktif, dan hanya memperhatikan atau mengutamakan kepentingan pihak-pihak tertentu saja tanpa memperhatikan pihak yang seharusnya mendapatkan perhatian. Akibatnya masyarakat luas, terutama kelas bawah, sebagai pihak yang mestinya mendapatkan pelayanan yang semestinya seperti tidak memiliki hak dan kemampuan untuk bereaksi kepada pengelola suatu pelayanan publik, dalam hal tersebut para penyelenggara negara dalam berbagai macam tingkatannya. Pelayanan kepada masyarakat (warga) menjadi hal yang sangat penting karena menyangkut hubungan manusia dengan dalam komunitas masyarakat banyak. Pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas

pemerintah yang dilakukan secara langsung guna membantu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan apabila pelayanannya baik maka, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Kepuasan masyarakat inilah yang menjadi acuan baik dan buruknya suatu pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan salah satu dasar hukum yang menyebutkan tentang tujuan pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Datangnya era pelayanan terbaik kepada pelanggan, sangat relevan dengan prinsip pengembangan organisasi yakni terwujudnya *a smaller*,

*better, faeter and cheaper government*. Dalam tingkatan operasional, adanya kesenjangan antara pengguna jasa publik (*customer*) dan kualitas pelayanan yang disalurkan oleh aparat birokrasi pemerintah sering menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat selaku pengguna jasa layanan publik. Pelayanan bisa dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan mampu menyeimbangkan harapan para pengguna jasa publik dengan penerima layanan tersebut. Dengan demikian, tidak ada kesenjangan antara harapan konsumen dan pelayanan yang diterimanya.

Kualitas dapat diartikan sebagai suatu keadaan atau kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia, proses serta lingkungan apakah telah memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri banyak mengandung pengertian beberapa pengertian kualitas menurut Tjiptino (Achmad, 2010:182) sebagai berikut:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- f. Melakukan sesuatu secara benar
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (masyarakat)

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh Tjiptino mengenai makna atau pengertian dari kualitas maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas juga bisa diartikan sebagai suatu kondisi yang dinamis untuk

mengetahui apakah suatu produk, jasa maupun manusia telah memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan pelanggan berdasarkan standar yang telah ditentukan.

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik, Hayat (2017 : 69). Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh ahli tersebut mengenai pengertian dari kualitas pelayanan publik maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan melalui kinerja pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Gaspersz (Sinambela, 2014: 6-7) bahwa pada hakekatnya kualitas merujuk kepada penjelasan pokok :

- a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik itu keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi kemauan konsumen dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
- b) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas atas suatu kekurangan ataupun kerusakan.

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu totalitas dari karakteristik sebuah produk (barang atau jasa) yang dapat menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan. Setiap warga negara mempunyai hak untuk menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang mereka terima. Pada hakekatnya, untuk menilai atau mengetahui kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara persepsi para

pelanggan atau masyarakat atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan serta kesesuaiannya dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Ciri- ciri atau atribut-atribut yang turut menentukan kualitas pelayanan publik menurut Achmad (2010: 182), ialah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, diantaranya meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, hal ini meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti banyaknya petugas yang melayani serta kelengkapan fasilitas pendukung contohnya komputer dan lain sebagainya;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, hal yang dapat menunjang dalam memperoleh kenyamanan yang dimaksud meliputi lokasi, ruang tempat pelayanan tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain sebagainya;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya contohnya ruang tunggu ber AC, kebersihan dan sebagainya.

Banyak pendapat dari para ahli yang merumuskan tentang prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman 1990 (Hardiansyah, 2011: 46) menguraikan 5 dimensi yang bisa digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik, antara lain:

1. *Tangible* (bukti fisik) merupakan kemampuan perusahaan atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, hal ini dapat dilihat dalam bentuk penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi juga keadaan lingkungannya merupakan bukti nyata yang tampak serta pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan perusahaan atau instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yakni suatu kemampuan yang dilakukan untuk membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan juga tepat kepada masyarakat (pelanggan) disertai informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai dalam suatu instansi untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan (masyarakat) terhadap instansi yang bersangkutan.
5. *Empathy* (empati) merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat (pelanggan) dengan berupaya memahami kebutuhan serta keinginan masyarakat.

### 3. Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam proses pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan masyarakat pelayanan publik harus memperhatikan kepuasan masyarakat untuk menilai sejauh mana kualitas layanan yang diberikan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan hasil/kinerja yang dirasakan dengan harapannya, Sumrawan (2008: 261). Sementara itu Tse dan wilton (Tjiptono, 2004: 146) juga mengemukakan hal yang senada yakni mendefinisikan bahwa kepuasan ataupun ketidakpuasan pelanggan ialah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang mereka rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh ahli-ahli tersebut maka, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan/konsumen dalam hal ini masyarakat dapat diketahui melalui respon balik masyarakat atas pelayanan yang diterima dengan membandingkan kinerja atau layanan yang ada dengan harapan-harapannya.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi, karena itu Tjiptono (Achmad, 2010: 189) menyatakan bahwa ada 3 (tiga) tingkat harapan pelanggan mengenai kualitas:

- a) Harapan pelanggan yang paling sederhana adalah “harus bisa” atau ada jaminan mendapat pelayanan



- b) Dalam tingkat harapan kedua, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima baik dan memuaskan mereka. Misalnya kesopanan, keramah-tamahan dan lain-lain
- c) Dalam tingkat harapan ketiga, pelanggan menuntut adanya kesenangan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Misalnya dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih serta tersedia berbagai bahan bacaan.

Menurut Kotler (2009: 551) untuk mengukur kepuasan pelanggan maka dapat dilakukan dengan mengidentifikasi melalui 4 metode diantaranya, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi khususnya yang berorientasi pada pelanggan maka sangat perlu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, pendapat atau tanggapan serta saran mereka selaku penerima layanan. Media yang dapat digunakan dalam penyampaian keluhan atau saran bias berupa kotak saran, yang diletakkan pada tempat-tempat strategis (mudah dijangkau pelanggan atau tempat yang sering dilewati), kartu komentar (yang dapat diisi langsung maupun yang bisa dikirim melalui media elektronik ke instansi yang bersangkutan), saluran telepon khusus yang bebas pulsa, dan lain sebagainya. Kemudian informasi-informasi yang telah diperoleh dapat memberikan masukan dan ide-ide baru sehingga memungkinkannya untuk

bereaksi atau memberi tanggapan dengan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi.

## 2. Pelanggan Bayangan/Simulasi Pelayanan (*Ghost Shopping*)

Pelanggan bayangan merupakan salah satu cara untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan pelanggan (masyarakat) yaitu dengan cara mempekerjakan beberapa orang sebagai (*Ghost Shopper*) yang akan berperan atau bersikap selayaknya pelanggan potensial produk maupun jasa yang disediakan oleh perusahaan dan pesaing. Kemudian temuan-temuan tersebut mereka laporkan yakni temuan mengenai kelemahan dan kekuatan produk atau jasa perusahaan berdasarkan pengalaman mereka dalam penelitian tersebut. Cara ini juga dapat dilakukan oleh *Ghost Shopper* untuk mengamati cara perusahaan melayani permintaan pelanggan, menjawab permintaan pelanggan serta menangani setiap saran serta keluhan, selain itu dalam proses pelayanan interaksi serta pelakuan yang dilakukan karyawan atau pegawai terhadap pelanggannya juga dapat diketahui oleh *Ghost Shopper*.

## 3. Analisa Pelanggan yang beralih (*Lost Analysis Customer*)

Instansi ataupun perusahaan sebagai penyedia layanan seyogyanya menghubungi kembali para pelanggan (masyarakat) untuk mengetahui alasan apabila pelanggan beralih/berpindah ke tempat pelayanan yang lain hal ini dilakukan sebagai upaya untuk

mengambil tindakan atau kebijakan serta penyempurnaan pelayanan selanjutnya.

#### 4. Survei Kepuasan Pelanggan/Evaluasi

Penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan ataupun masyarakat umumnya dilakukan dengan cara metode survei baik melalui telepon, angket maupun wawancara secara langsung. Melalui survei ini maka pelanggan secara langsung dapat memberikan tanggapan ataupun umpan balik serta mampu memberi tanda signal (positif) bahwa perusahaan/instansi menaruh perhatian terhadap pelanggannya (masyarakat).

Sedangkan menurut keputusan pemerintah tentang pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 (KEP/25/M.PAN/2004) ada 14 indikator dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat yakni:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan

9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terbagi dalam 9 unsur yang terdiri dari:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur. Yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu penyelesaian, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, penanganan pengaduan dilakukan untuk menindak lanjuti suatu masalah yang diperoleh melalui saran maupun masukan dari pihak yang dilayani.
9. Sarana dan prasarana, sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan seseorang, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (2009: 98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi sebagai penyedia layanan, dimana kualitas yang lebih

tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan seseorang, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen selaku penerima layanan maka hal ini dapat membuat tingkat kepuasan konsumen semakin meningkat.

Keterkaitan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat, dimana kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui respon masyarakat tentang pelayanan yang telah diterima pada saat proses kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam suatu organisasi. Jadi, suatu permasalahan yang ada pada konsumen atau masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik akan dapat terpecahkan jika persoalan-persoalan yang ada di masyarakat dapat dipahami dan permasalahan tersebut mampu diatasi oleh organisasi yang bersangkutan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien, Hardiansyah (2011: 36). Dan pada hakikatnya, kualitas pelayanan publik mampu kita ketahui dengan membandingkan antara persepsi para masyarakat (pelanggan) atas pelayanan yang sebenarnya mereka inginkan. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat selaku pengguna jasa layanan

sama dengan harapan serta apa yang mereka inginkan, maka pelanggan (masyarakat) tersebut dikatakan sudah memuaskan.

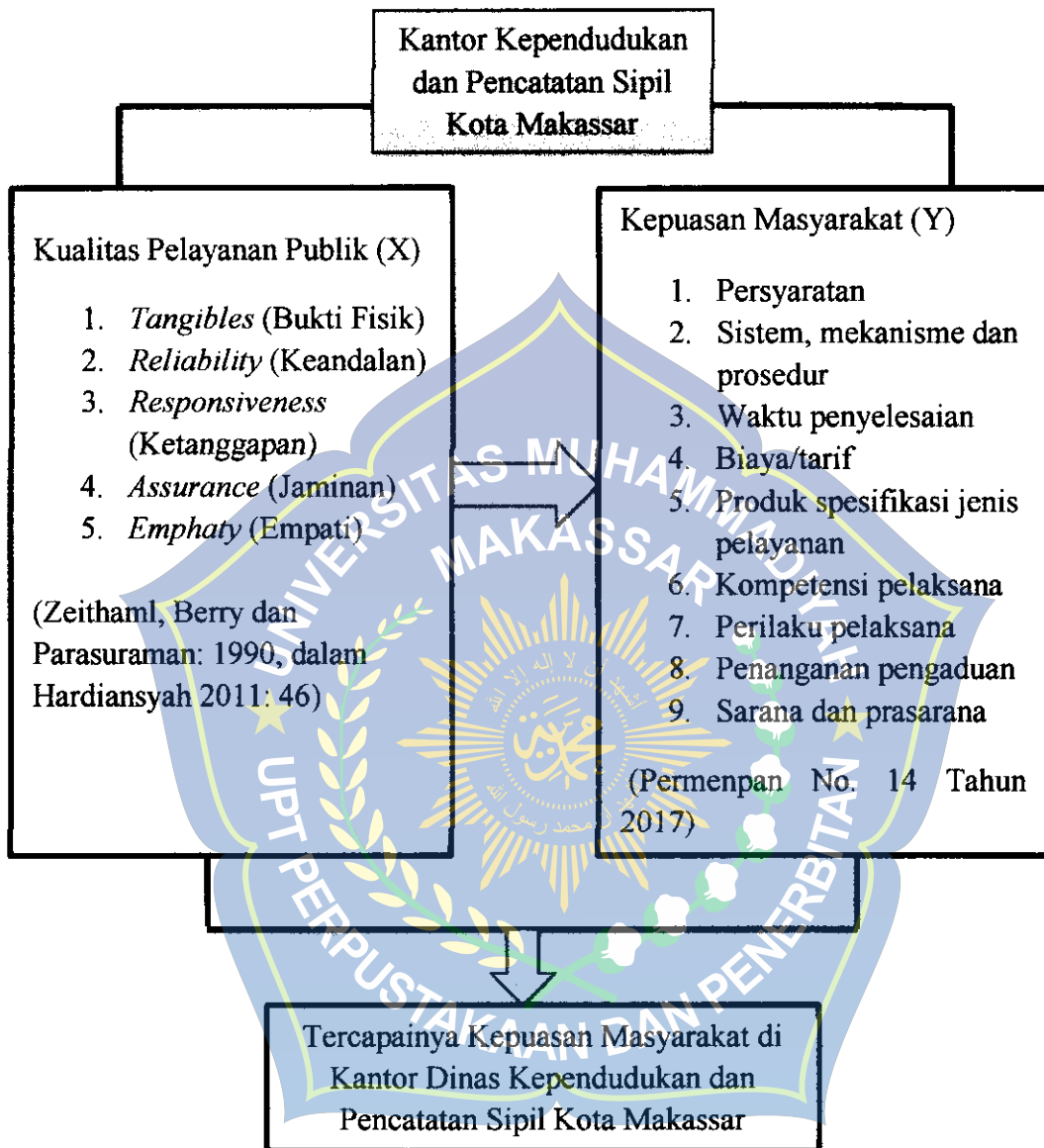
### **C. Kerangka Pikir**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ada sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab pertama dalam proposal ini bahwa masih didapati beberapa permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan serta keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi rekomendasi bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar agar lebih memperhatikan harapan masyarakat serta lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik untuk kedepannya. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, menjadikan dasar lahirnya kerangka pikir penelitian yang digambarkan seperti pada gambar berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



## D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

## E. Definisi Operasional

### 1. Variabel Bebas (Independen)

Merupakan variabel yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Variabel independen didalam penelitian ini yakni Kualitas pelayanan, yang terdiri dari beberapa indikator antara lain:

- a) *Tangibles* (Bukti Fisik) yakni meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan serta sarana komunikasi.
- b) *Responsiveness* (Ketanggapan) yakni keinginan pegawai untuk membantu masyarakat serta memberikan layanan yang tanggap, cepat dan mengatasi atau mendengarkan keluhan dari masyarakat.
- c) *Reliability* (Keandalan) bisa juga diartikan sebagai kemampuan dalam memberikan pelayanan sebagaimana telah dijanjikan dengan segera, akurat serta memuaskan.
- d) *Assurance* (Jaminan/Kepastian) yakni meliputi pengetahuan, kemampuan, sifat dapat dipercaya serta kesopanan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan.

- e) *Emphaty* (Empati) mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat, perhatian dan kepedulian personal serta memahami kebutuhan masyarakat, hal ini dilakukan agar selalu terjaga hubungan yang harmonis dengan cara menunjukkan kepedulian yang tulus.

## 2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel ini disebut juga sebagai variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (bebas). Variabel dependen dalam penelitian ini yakni kepuasan masyarakat, yang terdiri dari beberapa indikator yaitu:

a) Persyaratan

Yakni persyaratan teknis dan juga administratif yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Yakni kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menerima pelayanan hal ini dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

c) Waktu Penyelesaian

Yakni target waktu pelayanan mampu diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

d) Biaya/Tarif

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

e) Produk spesifikasi jenis pelayanan

Yakni hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f) Kompetensi pelaksana

Yakni kemampuan pelaksana yang meliputi tingkat keterampilan dan keahlian yang dimiliki petugas.

g) Perilaku pelaksana

Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

h) Penanganan pengaduan

Yakni saran dan masukan sebagai salah satu cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.

i) Sarana dan prasarana

Yakni kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang rapi, bersih, dan juga teratur.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan mulai tanggal 11 September s/d 08 Oktober 2020. Lokasi penelitian berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Adapun yang menjadi alasan peneliti sehingga memilih lokasi tersebut sebagai penelitian karena melihat adanya permasalahan mengenai keluhan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan juga kurang memuaskan sehingga banyak masyarakat atau pengunjung yang mengeluh terhadap pelayanan publik yang diterima.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan alasan karena untuk menguji hipotesis tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat maka dibutuhkan metode ini untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari kedua variabel tersebut. Sedangkan penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dan asosiasif.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, berdasarkan data yang dipublikasikan disalah satu media *online* FAJAR.CO.ID kepala Disdukcapil menghimbau kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen dapat dilakukan secara daring/online sedangkan untuk layanan *offline* khususnya bagi pemohon Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu Identitas Anak (KIA) pihaknya hanya membatasi 100 orang tiap harinya. Sehingga pada penelitian ini peneliti setidaknya harus mengambil data atau sampel sekurang-kurangnya berjumlah 100 responden (masyarakat).

Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*, dalam penentuan sampel memakai metode *sampling Insidental*. *Sampling Insidental* merupakan suatu teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, atau siapa saja yang nantinya secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, dan apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok dijadikan sumber data. Sampel yang akan diambil sebagai responden dalam penelitian ini dapat ditemui langsung di lokasi penelitian yakni di Disdukcapil Kota Makassar

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu:

##### 1. Observasi

Observasi dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Kantor Disdukcapil Kota Makassar, berupa pengamatan terhadap apa yang terjadi mengenai kualitas pelayanan publik sebagai salah satu objek yang diteliti pada kantor tersebut.

##### 2. Kuesioner

Kuesioner (angket) dalam penelitian ini menggunakan bentuk *check list*, guna membantu responden yang menerima pelayanan publik pada Kantor Disdukcapil Kota Makassar untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda *Check List* (✓) pada tempat yang telah disediakan.

Peneliti membuat 2 (dua) buah kuesioner untuk penelitian ini yakni, satu kuesioner untuk memperoleh data terkait kualitas pelayanan publik (variabel X) dan satu kuesioner untuk memperoleh data terkait kepuasan masyarakat (variabel Y). Kedua kuesioner tersebut peneliti berikan kepada responden yakni penerima layanan publik (masyarakat).

Kuesioner yang dibuat oleh peneliti dilengkapi dengan skala pengukuran yang berguna untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tanggapan atau



pendapat dari responden pada kantor Disdukcapil Kota Makassar mengenai variabel yang berkaitan yakni variabel kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Ada 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) : diberi skor 4
3. Jawaban Ragu-Ragu (RR) : diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

Instrumen penelitian untuk variabel kualitas pelayanan publik disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 indikator penelitian, sedangkan instrumen penelitian untuk variabel kepuasan masyarakat terdiri dari 9 indikator penelitian sebagaimana yang telah dijelaskan pada definisi operasional variabel.

Kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti ini akan dilakukan uji validitas dan reabilitasnya sebelum dan juga sesudah penelitian. Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan/ kevalidan kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan guna menguji kehandalan/ konsistensi kuesioner penelitian. Kuesioner yang sudah valid dan realibel seluruh butirnya dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data. Peneliti akan melakukan uji validitas dengan memakai bantuan aplikasi *software SPSS version 23.0.*

Reliabilitas konsistensi internal (*internal consistency*) akan dilakukan oleh peneliti untuk menguji konsistensi tiap butir-butir yang tersedia pada kuesioner. Reliabilitas dapat diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel mampu dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$  Ghozali, (2007: 41). Sedangkan untuk menghasilkan suatu indeks atau suatu angka koefisien reliabilitas akan menggunakan program SPSS versi 23.0.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, seperti informasi mengenai profil kantor, visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi.

### E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknis analisis data, yaitu :

#### 1. Teknik Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Digunakan juga untuk membangun suatu persamaan dan dengan memakai persamaan tersebut untuk membuat suatu perkiraan (*prediction*). Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni :

$$\hat{Y} = a + b X$$

Keterangan rumus :

$\hat{Y}$  = variabel kepuasan masyarakat

$X$  = variable kualitas pelayanan publik

$a$  = konstanta

$b$  = koefisien regresi

Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini akan memakai bantuan software *SPSS version 23.0*.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Obyek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Makassar

Kota Makassar merupakan kota terbesar ke empat di Indonesia dan terbesar dikawasan Timur Indonesia dengan luas wilayah 17.577 Ha atau 175,77 Km<sup>2</sup>. Letak geografis kota Makassar terletak pada posisi strategis karena berada dipersimpangan lalu lintas dari arah selatan dan utara di Sulawesi, dari wilayah kawasan barat ke kawasan timur Indonesia dan dari wilayah utara keselatan Indonesia. Wilayah kota Makassar berada di koordinat 119° timur dan 5,8° lintang selatan sedangkan ketinggiannya bervariasi antara 1-25 meter dari permukaan laut. Kota Makassar merupakan daerah pantai yang datar dengan kemiringan 0-5° kearah barat, diapit dua muara sungai-sungai.

Batas-batas wilayah Kota Makassar yakni sebagai berikut:

- Sebelah Timur :Berbatasan dengan Kabupaten Maros dan Gowa
- Sebelah Utara :Berbatasan dengan Kabupaten Maros
- Sebelah Barat :Berbatasan dengan Selat Makassar
- Sebelah Selatan :Berbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar

Wilayah kota Makassar memiliki 15 Kecamatan dan 153 kelurahan, adapun 15 kecamatan yang ada di Makassar yaitu Kecamatan Biringkanaya, Kecamatan Tamalanrea, Kecamatan Panakkukang, Kecamatan Manggala, Kecamatan Tamalate, Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tallo, Kecamatan Ujung Tanah, Kecamatan Ujung Pandang, Kecamatan Makassar, Kecamatan Mamajang, Kecamatan Bontoala, Kecamatan Wajo, Kecamatan Mariso dan Kep. Sangkarrang yang merupakan kepulauan yang baru pecah dari kecamatan Ujung Tanah pada tahun 2018 serta memiliki luas wilayah paling kecil.

Adapun visi dan misi kota Makassar yaitu:

- Visi  
“Mewujudkan Kota Dunia dalam semua, tata lorong pembangunan kota dunia.
- Misi
  1. Memakmurkan nasib rakyat menjadi masyarakat sejahtera, memakmurkan tata ruang kota menjadi nyaman berkelas dunia,
  2. Merestorasi tata ruang kota menjadi kota nyaman kelas dunia,
  3. Mereformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas bebas korupsi.

**Tabel 4.1****Jumlah Penduduk Kota Makassar**

No	Tahun	Jumlah
1	2017	1.489.011 Jiwa
2	2018	1.508.154 Jiwa
3	2019	1.526.677 Jiwa

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah penduduk Kota Makassar setiap tahunnya, pada tahun 2017 hingga tahun 2018 terjadi peningkatan sebanyak 19.413 jiwa sedangkan pada tahun 2018 hingga tahun 2019 terjadi peningkatan sebanyak 18.523 jiwa.

## 2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Kantor Disdukcapil Kota Makassar berlokasi tepatnya di Jalan Sultan Alauddin No. 295, Gunung Sari Kecamatan Rappocini. Dengan jumlah pegawai sebanyak kurang lebih 143 orang

## 3. Visi dan Misi Kantor Disdukcapil Kota Makassar

- Visi

“Makassar menuju tertib kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tahun 2019”

- Misi

1. Menyelenggarakan Administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui SIAK
2. Meningkatkan pengelolaan Database Kependudukan secara berkelanjutan

3. Meningkatkan sumberdaya yang professional secara berkelanjutan
4. Menambah dan mengembangkan sarana dan prasarana SIAK secara berkelanjutan
5. Meningkatkan insentitas kajian kebijakan dan pengendalian administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6. Meningkatkan insentitas koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan tugas

Misi “Masyarakat tertib, data penduduk akurat”

#### 4. Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Makassar

Berdasarkan peraturan daerah kota Makassar nomor 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:

##### a. Pencatatan biodata penduduk

Dapat dilakukan secara aktif oleh penduduk atas setiap peristiwa yang dialami baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting, atau sebaliknya pemerintah kota melalui dinas dapat pula melakukan secara aktif.

##### b. Penerbitan pencatatan dokumen kependudukan, seperti

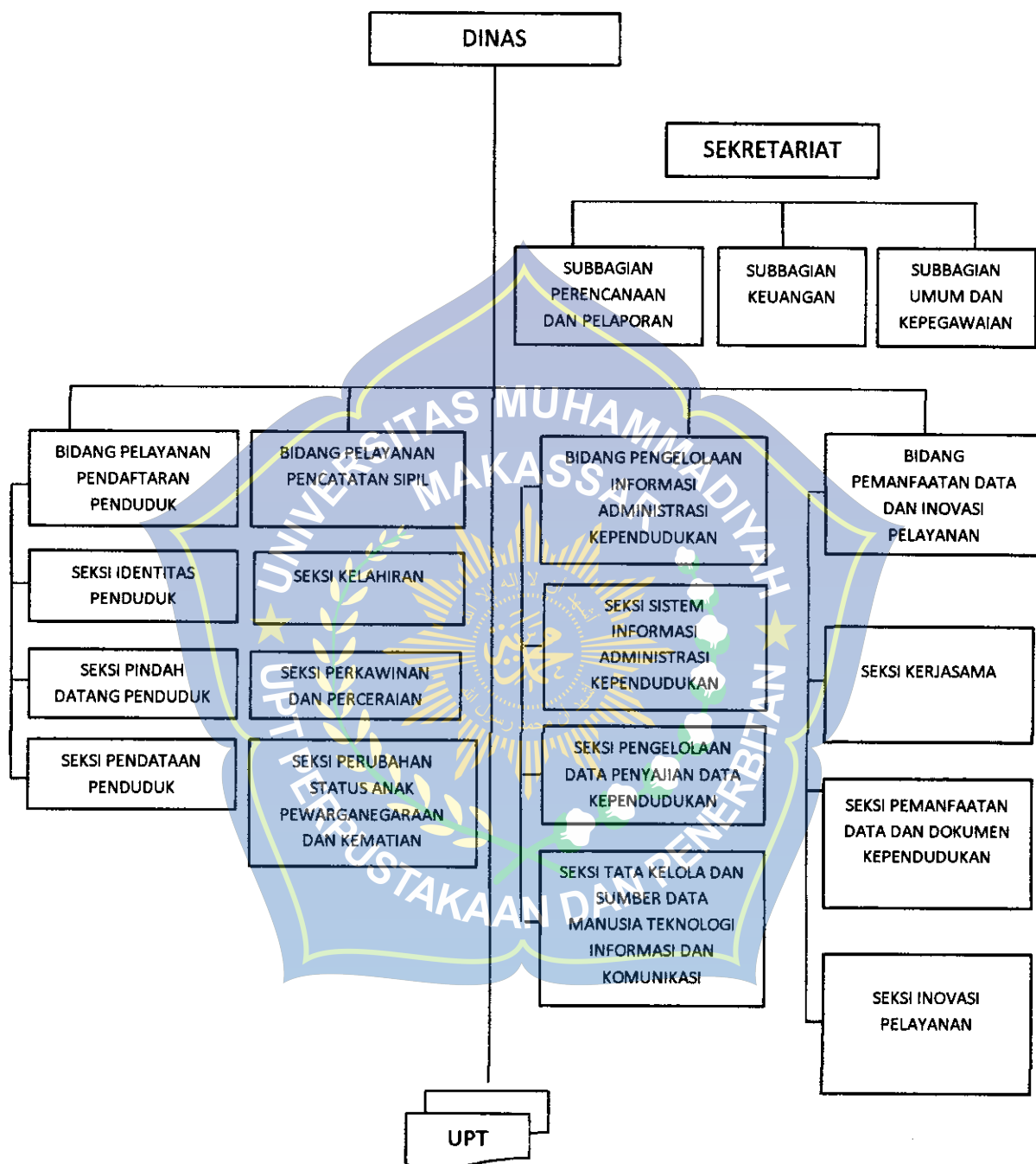


- Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - Penerbitan Kartu Keluarga
  - Penerbitan Surat Pindah
- c. Penerbitan dokumen pencatatan sipil, seperti:
- Akta kelahiran
  - Akta kematian
  - Akta perkawinan
  - Akta perceraian
- d. Perubahan akta pencatatan sipil, seperti:
- Pengangkatan anak
  - Pengesahan anak
  - Perubahan nama

#### 5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu susunan atau hubungan antar tiap bagian dan posisi dalam organisasi yang menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja, fungsi serta tanggung jawab pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Pembagian struktur organisasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Makassar dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Disdukcapil kota Makassar**



Adapun tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Makassar yakni sebagai berikut:

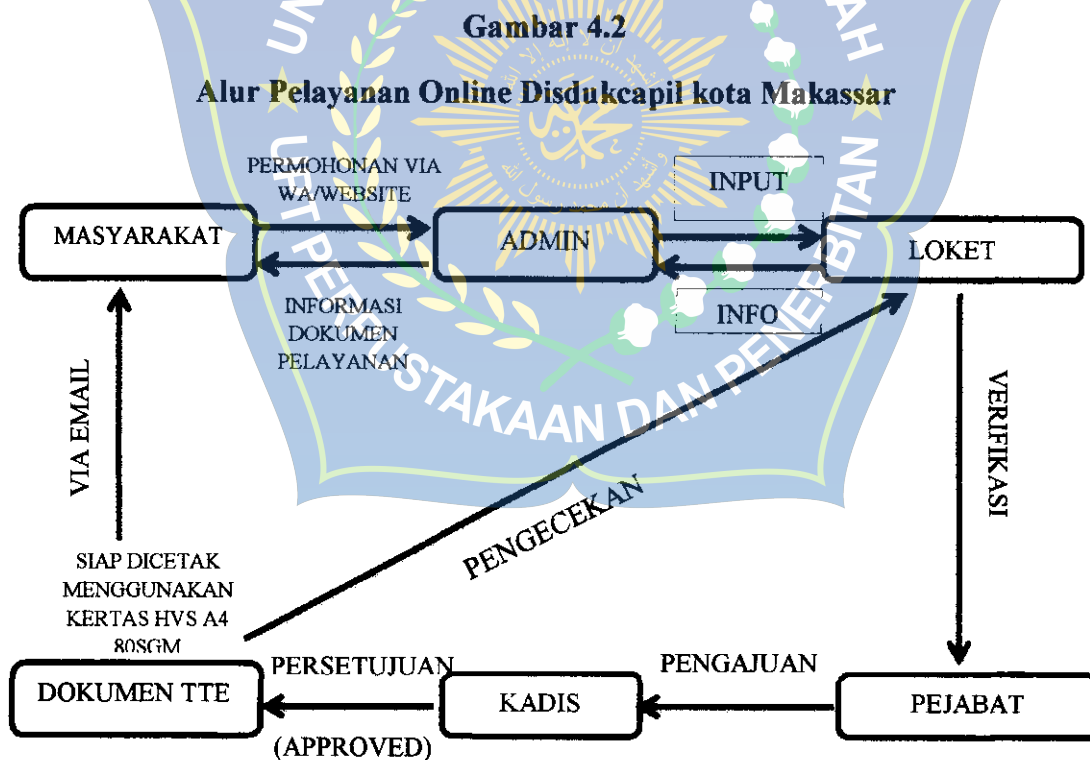
- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Makassar, mempunyai tugas sebagai berikut:
  - i. Penyusunan suatu kegiatan dan program dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang
  - ii. Meyelenggarakan urusan penatausahaan perkantoran yaitu urusan umum, urusan keuangan dan urusan kepegawaian.
  - iii. Merumuskan kebijakan teknis pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil
  - iv. Menyelenggarakan administrasi dan pelayanan secara umum kepada masyarakat
  - v. Pembinaan unit pelaksana teknis
  - vi. Pelaksanaan koordinasi dengan unsur yang terkait
  - vii. Pelaksanaan tugas yang lain yang diberikan terhadap walikota
- b. Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Makassar, mempunyai tugas sebagai berikut:
  - i. Sekretariat berfungsi penyusunan rencana kegiatan, perencanaan, *monitoring*, evaluasi dan pelaporan, pengelolaan keuangan, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, perpustakaan, administrasi umum, dan hubungan masyarakat serta memberikan pelayanan administratif dan fungsional
  - ii. Dalam pelaksanaan tugasnya, sekretariat terdiri dari Sub Bagian Umum dan kepegawaian, Sub Bagian Keuangan serta Sub Bagian Perlengkapan

- c. Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Makassar, mempunyai tugas sebagai berikut: fungsinya sebagai penyelenggara persiapan bahan dalam menyusun petunjuk dalam mengelola pengadministrasian kependudukan dengan instansi terkait dari Kecamatan, Desa/Kelurahan, evaluasi maupun pelaporan
- d. Bidang Akta Kelahiran, Kematian mempunyai tugas sebagai penyelenggara perumusan dan penyusunan program, pelaksanaan pembinaan, pelaksanaan koordinasi, dan pengawasan pada bidang kelahiran umum, kelahiran terlambat dan kematian, serta perubahan dan penyimpanan dokumentasi
- e. Bidang Akta Perkawinan mempunyai tugas sebagai penyelenggara koordinasi, pengawasan dan pengendalian pada bidang Akta Perkawinan, Akta perceraian, serta perubahan dan penyimpanan dokumen
- f. Bidang data dan informasi mempunyai tugas sebagai penyelenggara perumusan dan penyusunan program pelaksanaan pembinaan, pelaksanaan koordinasi, pengawasan dan dalam pengendalian pada bidang perubahan dan penyimpanan, penyuluhan data serta informasi perubahan dan penyimpanan dokumentasi
- g. UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) mempunyai fungsi sebagai pelaksana kegiatan operasional dan teknik pada urusan

pemerintahan, bermula pada pelayanan umum, pembinaan, penyampaian, penyusunan, penerimaan berkas, evaluasi dalam penyelenggaraan suatu administrasi keuangan, perlengkapan, kepegawaian dan suatu jabatan fungsional

#### 6. Standar Operasional Prosedur di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Dinas catatan sipil (Dukcapil) Kota Makassar membuka layanan dukcapil online (Daring) sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) melalui <https://www.dukcapilmakassar.co.id>. Adapun alur pelayanan online Dukcapil Makassar, sebagai berikut:



## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran dari seluruh populasi yang dijadikan sebagai sampel serta informasi dan data yang terkait dengan judul penelitian ini.

#### a. Responden berdasarkan Usia

Responden ataupun masyarakat yang berkunjung atau menerima pelayanan di kantor Disdukcapil Kota Makassar memiliki usia yang berbeda-beda hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	19-28 Tahun	58	58
2	29-38 Tahun	32	32
3	39-48 Tahun	7	7
4	> 49 Tahun	3	3
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

Berdasarkan table 4.2 dapat diketahui usia responden yang paling banyak atau mendominasi yaitu responden yang berusia 19-28 tahun dengan jumlah responden sebanyak 58 responden, kemudian disusul dengan usia 28-39 tahun dengan jumlah 32 responden. Untuk usia 39-48 tahun diperoleh 7 responden dan yang terakhir usia >49 sebanyak 3 responden.

b. Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

Masyarakat yang berkunjung atau menerima pelayanan langsung memiliki frekuensi yang berbeda-beda seperti yang dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**

**Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung**

No	Frekuensi berkunjung	Jumlah	Persentase (%)
1	1 kali	47	47
2	Lebih dari 2 kali	53	53
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

Berdasarkan table 4.3 diatas jumlah responden yang diteliti diperoleh 53 reponden yang berkunjung dengan frekuensi lebih dari 2 kali dan 47 responden lainnya berkunjung dengan frekuensi 1 kali.

c. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	33	33
2	Perempuan	67	67
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

Berdasarkan table 4.4 total responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang terdiri dari 67 responden perempuan dan 33 responden laki-laki.



## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat

Tahap awal dari proses analisis data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan uji validitas. Uji validitas data dilakukan untuk menguji keakuratan pertanyaan maupun pernyataan yang digunakan dalam suatu instrument dalam pengukuran variabel. Berikut ukuran validitas dimensi/indikator yang terdapat dalam penelitian. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuesioner adalah:

- Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir-butir kuesioner tersebut valid
- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir-butir kuesioner tersebut tidak valid

Tabel 4.5

### Validitas Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	r hitung	r table	Kesimpulan
X.1	0.440	0.195	Valid
X.2	0.580	0.195	Valid
X.3	0.451	0.195	Valid
X.4	0.549	0.195	Valid
X.5	0.822	0.195	Valid
X.6	0.854	0.195	Valid
X.7	0.861	0.195	Valid
X.8	0.857	0.195	Valid
X.9	0.832	0.195	Valid
X.10	0.776	0.195	Valid
X.11	0.793	0.195	Valid
X.12	0.754	0.195	Valid
X.13	0.692	0.195	Valid
X.14	0.826	0.195	Valid
X.15	0.807	0.195	Valid

X.16	0.865	0.195	Valid
X.17	0.891	0.195	Valid
X.18	0.867	0.195	Valid
X.19	0.719	0.195	Valid
X.20	0.716	0.195	Valid

**RATA-RATA: 0,746**

*Sumber: Data Primer (diolah), 2020*

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrument variable kualitas pelayanan public (X) dapat disimpulkan bahwa dari 20 pernyataan semuanya valid karena sebab ke 20 pernyataan tersebut nilai r hitungnya lebih besar dari pada r tabel. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk validitas kualitas pelayanan public sebesar 0,748 artinya instrument tersebut dikatakan memiliki nilai validitas (kehandalan) atau layak digunakan sebagai instrument penelitian. Ini berarti bahwa item-item pernyataan ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Disdukcapil Kota Makassar.

**Tabel 4.6**

**Validitas Kepuasan Masyarakat**

Variabel	r hitung	r table	Kesimpulan
Y.1	0.734	0.195	Valid
Y.2	0.626	0.195	Valid
Y.3	0.729	0.195	Valid
Y.4	0.727	0.195	Valid
Y.5	0.779	0.195	Valid
Y.6	0.706	0.195	Valid
Y.7	0.569	0.195	Valid
Y.8	0.540	0.195	Valid
Y.9	0.499	0.195	Valid
Y.10	0.584	0.195	Valid
Y.11	0.710	0.195	Valid

Y.12	0.761	0.195	Valid
Y.13	0.779	0.195	Valid
Y.14	0.739	0.195	Valid
Y.15	0.267	0.195	Valid
Y.16	0.766	0.195	Valid
Y.17	0.763	0.195	Valid
Y.18	0.760	0.195	Valid

**RATA-RATA: 0,669**

*Sumber: Data Primer (diolah), 2020*

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan hasil uji validitas instrument pada variabel kepuasan masyarakat (Y) dan sama halnya dari 18 pernyataan semuanya valid karena sebab ke 18 pernyataan tersebut nilai r hitung yang diperoleh melebihi atau lebih besar dari pada r tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ table}$ ). Sementara itu nilai rata-rata yang diperoleh srtnya instrument tersebut dikatakan memiliki nilai validitas (kehandalan) atau layak digunakan sebagai instrument penelitian. Ini berarti bahwa item-item pernyataan ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Disdukcapil Kota.

b. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat batas *Conbrach alpha* dengan bantuan program SPSS, sebuah faktor dapat dikatakan reliabel apabila koefisien alpha lebih besar dari 0,60 atau lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut:

- Nilai Cronbach's Alpha  $>$  r tabel maka kuesioner Reliabel
- Nilai Cronbach's Alpha  $<$  r tabel maka kuesioner Tidak Reliabel

Berikut reliabilitas variable kualitas pelayanan public dan kepuasan masyarakat:

**Table 4.7**  
**Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,960	20

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh nilai koefisien alpha sebesar 0,960. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0,60. Maka untuk instrument variabel kualitas pelayanan publik dinyatakan reliabel karena  $0,960 > 0,60$  dengan demikian item pernyataan yang ada pada variabel kualitas pelayanan publik dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Sementara berdasarkan tabel yang terdapat pada halaman lampiran dapat diketahui bahwa masing-masing pernyataan pada variabel kualitas pelayanan publik reliable dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 0,958 sehingga dapat diartikan bahwa kuesioner reliable atau kuesioner yang dibuat bisa digunakan untuk mendukung penelitian ini.

**Table 4.8**  
**Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	18

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh nilai koefisien alpha sebesar 0,928. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0,60. Maka untuk instrument variabel kepuasan masyarakat dinyatakan reliabel karena  $0,928 > 0,60$ , dengan demikian item pernyataan yang ada pada variabel kepuasan masyarakat dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Sementara berdasarkan tabel yang terdapat pada halaman lampiran dapat diketahui bahwa masing-masing pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat reliable dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 0,924 sehingga dapat diartikan bahwa kuesioner reliable atau kuesioner yang dibuat bisa digunakan untuk mendukung penelitian ini.

### **3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

#### **a. Hasil Analisis Sederhana Secara Parsial**

##### **1) Pengaruh Bukti Fisik (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Kemampuan fisik merupakan suatu bentuk penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana yang bersifat fisik (yang

tampak/tangible), juga keadaan lingkungan dari sebuah instansi. Dalam penelitian ini pada kantor Disdukcapil Kota Makassar, pegawai sebagai pemberi layanan harus memperhatikan kondisi teknologi atau peralatan yang digunakan, penampilan fisik pegawai serta memberikan pelayanan yang bersih dan nyaman kepada masyarakat yang dilayani.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat maka dapat dilakukan analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Untuk memudahkan dalam mengolah dan menganalisis data, maka peneliti menggunakan alat bantu SPSS Statistics.

**Tabel 4.9**

**Uji Parsial Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 <sup>a</sup>	.539	.534	6.85610

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

**Output Model Summary**, tabel tersebut menjelaskan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,734 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R,

dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,539, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (bukti fisik) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) sebesar 53,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan bahwa bukti fisik mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 53,9%.

2) Pengaruh Ketanggapan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Ketanggapan merupakan suatu kemampuan yang dilakukan untuk membantu atau memberikan pelayanan sesuai yang cepat dan juga tepat kepada masyarakat disertai informasi yang jelas. Dalam penelitian ini pada kantor Disdukcapil Kota Makassar petugas/pegawai yang melayani masyarakat harus mampu merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan terutama dalam hal memberikan respon yang baik dalam membantu apabila ada keluhan dari masyarakat menerima dengan baik kritik dan saran dari warga terkait pelayanan.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat maka dapat dilakukan analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana.



Untuk memudahkan dalam mengolah dan menganalisis data, maka peneliti menggunakan alat bantu SPSS Statistics

**Tabel 4.10**

**Uji Parsial Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 <sup>a</sup>	.669	.666	5.80766

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

**Output Model Summary**, tabel tersebut menjelaskan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,818 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R, dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,669, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (ketanggapan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) sebesar 66,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan bahwa ketanggapan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 66,9%.

1) Pengaruh Keandalan (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan atau instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan serta akurat dan memuaskan. Artinya petugas di kantor Disdukcapil harus mampu memberikan pelayanan yang handal dan bertanggungjawab sebagaimana yang telah dijanjikan. Dalam penelitian ini untuk hal keandalan, pegawai yang bertugas harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan terutama dalam melayani masyarakat serta memberikan informasi secara akurat, terpercaya dan mudah dimengerti.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keandalan terhadap kepuasan masyarakat maka dapat dilakukan analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Untuk memudahkan dalam mengolah dan menganalisis data, maka peneliti menggunakan alat bantu SPSS

Statistics.

**Tabel 4.11**

**Uji Parsial Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 <sup>a</sup>	.686	.683	5.65572

*Sumber: Data Primer (diolah), 2020*

**Output Model Summary**, tabel tersebut menjelaskan nilai korelasi/hubungan ( $R$ ) yaitu sebesar 0,828 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan  $R$ , dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,686, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (keandalan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) sebesar 68,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan bahwa keandalan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variable kepuasan masyarakat sebesar 68,6%.

- 2) Pengaruh Jaminan ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )  
Jaminan dalam penelitian ini meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai dalam suatu instansi untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan. Dalam penelitian ini pada kantor Disdukcapil Kota Makassar pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat masih perlu memperhatikan etika serta kesopansantunan yang baik dalam melayani masyarakat agar masyarakat

yang dilayani merasa puas atau senang saat menerima pelayanan. Pada Kantor Disdukcapil Kota Makassar juga perlu meningkatkan jaminan/kepastian dalam hal waktu penyelesaian berkas hal ini dikarenakan belum adanya kepastian terhadap waktu penyelesaian berkas yang telah diajukan oleh masyarakat yang menerima pelayanan pada kantor tersebut.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat maka dapat dilakukan analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Untuk memudahkan dalam mengolah dan menganalisis data, maka peneliti menggunakan alat bantu SPSS Statistics.

**Tabel 4.12**

**Uji Parsial Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 <sup>a</sup>	.698	.695	5.54682

a. Predictors: (Constant), Jaminan

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

**Output Model Summary**, tabel tersebut menjelaskan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,836 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien

determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan  $R$ , dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,698, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (jaminan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) sebesar 69,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variable kepuasan masyarakat sebesar 69,8%.

### 3) Pengaruh Empati (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Empati dalam penelitian ini mengacu pada pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual (pribadi) kepada masyarakat dengan berupaya memahami kebutuhan serta keinginan masyarakat. Pada kantor Disdukcapil Kota Makassar pegawai perlu memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan masyarakat, dalam penelitian ini petugas yang melayani masyarakat harus lebih memperhatikan masyarakat terutama dalam pemberian pelayanan yang tulus serta bersikap ramah.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat maka dapat dilakukan analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Untuk memudahkan dalam mengolah dan menganalisis

data , maka peneliti menggunakan alat bantu SPSS Statistics.

**Tabel 4.13**

**Uji Parsial Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Masyarakat**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 <sup>a</sup>	.710	.707	5.43581

a. Predictors: (Constant), Empati

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

Output Model Summary, tabel tersebut menjelaskan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,843 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R, dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,710, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (empati) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) sebesar 71 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variable kepuasan masyarakat sebesar 71 %.

Tabel 4.14

## Rekapitulasi Uji Regresi Linear Sederhana Secara Parsial

No	aIndikator	R Square	Persentase
1	Pengaruh bukti fisik (X.1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)	0,539	53,9%
2	Pengaruh Ketanggapan (X.2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)	0,669	66,9%
3	Pengaruh keandalan (X.3) terhadap kepuasan masyarakat (Y)	0,686	68,6%
4	Pengaruh Jaminan (X.4) terhadap kepuasan masyarakat (Y)	0,698	69,8%
5	Pengaruh empati (X.5) terhadap kepuasan masyarakat (Y)	0,710	71%

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui besaran pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dimana melalui tabel tersebut dapat dilihat variabel yang memiliki pengaruh paling besar dibanding dengan variabel-variabel lainnya. Variabel yang mempunyai pengaruh paling besar atau paling dominan yaitu variabel empati (X.5) yang memiliki nilai *R Square* sebesar 0,710 dengan persentase sebesar 71%. Indikator empati yang diukur berdasarkan hubungan komunikasi atau perlakuan pegawai dalam melayani masyarakat seperti perhatian, ketulusan, sikap ramah serta memahami kebutuhan masyarakat Hal ini menunjukkan



bahwa variable empati mempunyai pengaruh yang kuat dan mampu dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan bukti fisik merupakan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan variable lain yakni sebesar 53,9% yang memiliki arti bahwa variable bukti fisik seperti pemberian pelayanan yang bersih dan nyaman kepada masyarakat yang menerima pelayanan sebagai variabel yang paling lemah dalam menjelaskan variable kepuasan masyarakat.

#### a. Analisis Regresi Linear Sederhana Secara Simultan

Hasil analisis regresi linear sederhana ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan bantuan SPSS 23.0 dapat dilihat hasil pada tabel berikut:

**Tabel 4.15**

#### Analisis Regresi Linear Sederhana Secara Simultan

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,902 <sup>a</sup>	,814	,812	4,356

a. Predictors: (Constant), X\_Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Y\_Kepuasan\_Masyarakat

*Sumber: Data Primer (diolah), 2020*

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai korelasi (R) sebesar 0,902 dan dijelaskan seberapa besar persentase pengaruh

variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) yang disebut koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,814 yang mengandung pengertian bahwa 81,4% variasi variable kualitas pelayanan publik mampu menerangkan atau memberikan informasi terhadap variable kepuasan masyarakat. Atau besaran pengaruh kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 81,4 % sedangkan 18,6 % variabel dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Variable lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat antara lain seperti perencanaan, pengawasan, kepemimpinan, koordinasi dan sebagainya.

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,028	2,369		6,345	,000
	X_Kualitas_Pelayanan	,697	,034	,902	20,699	,000

a. Dependent Variable: Y\_Kepuasan\_Masyarakat

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

Hasil output (*coefficients*) diketahui nilai constant (a) sebesar 15,028, sedangkan koefisien regresi (b) sebesar 0,679 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b X$$

$$\hat{Y} = 15,028 + 0,679X$$

Dimana

$\hat{Y}$  = variabel kepuasan masyarakat

$X$  = variabel kualitas pelayanan publik

$a$  = konstanta

$b$  = koefisien regresi untuk variable

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- a) Konstanta sebesar 15,028 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kualitas pelayanan publik maka nilai kepuasan masyarakat sebesar 15,028.
- b) Koefisien regresi  $X$  sebesar 0,679 menyatakan bahwa setiap ada penambahan 1 % nilai kualitas pelayanan publik, maka nilai kepuasan masyarakat bertambah 0,679. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable  $X$  dan  $Y$  adalah positif. Berdasarkan hasil koefisien regresi yang menunjukkan arah positif antara variable kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat maka dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan public ( $X$ ) meningkat maka kepuasan masyarakat ( $Y$ ) juga akan semakin meningkat atau sebaliknya jika kualitas pelayanan public rendah maka kepuasan masyarakat juga akan rendah.

Makna dari hasil uji regresi linear sederhana, selain menggambarkan persamaan regresi output ini juga menampilkan uji signifikansi untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata

(signifikan) antara variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel kepuasan masyarakat.

- a. Berdasarkan nilai signifikan dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ , sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
- b. Berdasarkan nilai  $t$  diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $20,699 > t_{tabel}$  1,982 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

## A. Pembahasan

### 1. Pengaruh Secara Parsial Kualitas pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

- a) Pengaruh bukti fisik (X.1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)  
Bukti fisik dalam penelitian ini menyangkut apa yang dapat dilihat langsung seperti karyawan/pegawai, perlengkapan, sarana komunikasi, serta kondisi teknologi atau peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil penelitian ini bahwa bukti fisik (X.1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,539 yang mempunyai makna

bahwa besar pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Disdukcapil Kota Makassar adalah sebesar 53,9%.

b) Pengaruh Ketanggapan (X.2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Ketanggapan merupakan keinginan atau kemampuan yang dilakukan oleh pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Seperti merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada serta memberikan respon yang cepat apabila ada keluhan, kritik maupun saran dari masyarakat terkait pelayanan.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil penelitian ini bahwa Ketanggapan (X.2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,669 yang mempunyai makna bahwa besar pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Disdukcapil Kota Makassar adalah sebesar 66,9%.

c) Pengaruh keandalan (X.3) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, kemampuan tersebut diantaranya dapat berupa pemberian pelayanan terkait

informasi yang jelas mengenai prosedur, teknis dan administrasi pelayanan serta kemampuan dalam menerapkan prosedur yang telah ditetapkan

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil penelitian ini bahwa keandalan (X.3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,686 yang mempunyai makna bahwa besar pengaruh keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Disdukcapil Kota Makassar adalah sebesar 68,6%.

d) Pengaruh Jaminan (X.4) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Jaminan/kepastian merupakan pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan para pegawai dalam melayani dan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap instansi terkait

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil penelitian ini bahwa Jaminan (X.4) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,698 yang mempunyai makna bahwa besar pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Disdukcapil Kota Makassar adalah sebesar 69,8%.

e) Pengaruh Empati (X.5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Empati merupakan pemberian perhatian yang tulus atau bersifat individual kepada masyarakat dengan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani. Empati dalam penelitian ini dapat berupa pemberian pelayanan yang tulus, memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian, mengutamakan kepentingan masyarakat serta tidak membedakan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil penelitian ini bahwa empati (X.5) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,710 yang mempunyai makna bahwa besar pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Disdukcapil Kota Makassar adalah sebesar 71%.

Hasil perhitungan koefisien determinasi apabila dicermati bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) memiliki besaran pengaruh yang berbeda-beda. Dimensi kualitas pelayanan publik yang mempunyai pengaruh paling besar pada kepuasan masyarakat adalah dimensi empati kemudian menyusul jaminan, keandalan, ketanggapan dan bukti fisik yang memiliki pengaruh paling rendah. Hal ini menunjukkan



bahwa dimensi empati dapat menerangkan variasi variabel kepuasan masyarakat paling besar dibandingkan dimensi yang lainnya. Sedangkan bukti fisik merupakan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat yang memiliki arti bahwa variabel bukti fisik sebagai variabel yang paling lemah dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat

Penelitian mengenai adanya pengaruh antara kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat yang diuji secara parsial ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Kadir (2012) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau, dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh tertinggi adalah dimensi *assurance* (jaminan), kemudian menyusul *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *tangibles* (bukti fisik), dan *empathy* (empati).

## **2. Pengaruh Secara Simultan Kualitas pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat hal tersebut dapat dilihat melalui hasil olah data dengan bantuan SPSS dengan uji

regresi antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $20,699 > t_{tabel}$  1,982 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 81,4% sedangkan sisanya 18,6 % dipengaruhi oleh faktor lain seperti perencanaan, pengawasan, kepemimpinan, koordinasi dan sebagainya. Artinya kualitas pelayanan publik yang diukur berdasarkan indikator *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan/kepastian) serta *empathy* (empati) mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan masyarakat sebesar 81,4%.

Hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2009: 98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi sebagai penyedia layanan, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Sehingga dapat disimpulkan apabila suatu instansi khususnya dalam penelitian ini yakni pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat yang dilayani akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan, Nurvadilla (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon KTP Elektroik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan berada pada kategori baik dan tingkat kepuasan masyarakat juga menunjukkan hasil dalam kategori baik.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kantor Disdukcapil Kota Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil uji koefisiensi determinasi secara parsial diperoleh nilai  $R^2$  yaitu pengaruh kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) secara parsial. Dimensi kualitas pelayanan publik yang mempunyai pengaruh paling besar pada kepuasan masyarakat adalah dimensi empati yakni sebesar (71%) kemudian menyusul jaminan (69,8%), keandalan (68,6%), ketanggapan (66,9%) dan empati (53,9%). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi empati dapat menerangkan variasi variabel kepuasan masyarakat paling besar dibandingkan dimensi yang lainnya, dan bukti fisik memiliki pengaruh paling rendah yang memiliki arti bahwa variabel bukti fisik seperti pemberian pelayanan yang bersih dan nyaman kepada masyarakat yang menerima pelayanan sebagai variabel yang paling lemah dalam menjelaskan variable kepuasan masyarakat.
- 2) Secara simultan diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,814, hal ini berarti 81,4% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat sedangkan sisanya yakni

18,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diuraikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pimpinan maupun pihak-pihak yang bertugas di Kantor Disdukcapil Kota Makassar agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan terutama dalam dimensi bukti fisik seperti pemberian pelayanan yang bersih dan nyaman kepada masyarakat yang menerima pelayanan karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor penting yang menjadi tolak ukur baik atau buruknya suatu kualitas pelayanan publik.
2. Disarankan untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang belum diteliti yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. (2012). Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Tesis. Jakarta: Universitas Terbuka
- Achmad, Mansyur. (2010). *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education
- Adrianto Wahyu Eka Pratama. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Leweyan Kota Surakarta. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Admin Redaksi. (08 Februari 2019). Disdukcapil Makassar Seperti Pasar, Masyarakat Keluhkan Pelayanan. *Radarkri*. Diperoleh dari <https://www.radarkri.com/2019/02/08/disdukcapil-makassar-seperti-pasar-masyarakat-keluhkan-pelayanan/>
- Alfa Sakinata Marhadika. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol. 2, No 01
- Anggara, Sahya. (2012). *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia
- Darwis, dkk. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Maminasata. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 3, No 02
- Edi Sutrisno dan Joko Mardoyo. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada lembaga pemasyarakatan IIB Slawi. *Jurnal Multipler*. Vol. 1 No 01
- Hamsah Umar. (31 Mei 2020). Batasi 100 Orang per Hari, Disdukcapil Makassar hanya Layani KTP-el dan KIA. *Fajar.co.id*. Diperoleh dari <https://fajar.co.id/2020/05/31/batasi-100-orang-per-hari-disdukcapil-makassar-hanya-layani-ktp-el-dan-kia/>



- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium* Jakarta: Pt. Prehallindo
- Nurvadilla. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon KTP Elektroik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. Tesis. Makassar. Universitas Negeri Makassar
- Pasolong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sianambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siti Anisa. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Skripsi. Medan: Universitas Islam Negara Sumatera Utara
- Siagian, Sondang P.( 2003). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sumrawan, U. (2008). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada







Gambar 5.1 Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota



Gambar 5.2 Membagikan Kuesioner kepada Masyarakat





Gambar 5.3 Ruang Tunggu Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar



Gambar 5.4 Antrian Masyarakat Di Kantor Disdukcapil Kota Makassar



Gambar 5.5 Pengambilan Data-data Penelitian (Dokumentasi)

4.	Penampilan petugas pelayanan rapi dan professional					
----	--	--	--	--	--	--

### Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
5.	Petugas merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan					
6.	Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan					
7.	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dan saran dari warga terkait pelayanan					
8.	Petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan					

### Variabel *Reliability* (Keandalan)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
9.	Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
10.	Petugas segera memberikan informasi terbaru apabila terjadi perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan					
11.	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik					
12.	Petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada					



### Indikator Assurance (Jaminan/Kepastian)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
13.	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik					
14.	Petugas bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan					
15.	Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku)					
16.	Petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat					

### Indikator Emphaty (Empati)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
17.	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian					
18.	Petugas memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah					
19.	Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat					
20.	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status					

### Kuesioner Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
<b>Indikator : Persyaratan</b>						
1.	Persyaratan pelayanan yang diminta oleh kantor Disdukcapil tidak berbelit-belit					
2.	Persyaratan teknis pelayanan dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya					
<b>Indikator : Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>						
3.	Informasi mengenai prosedur pelayanan di Kantor Disdukcapil mudah saya dapatkan					
4.	Prosedur/tahapan alur pelayanan di kantor Disdukcapil mudah untuk saya pahami					
<b>Indikator: Waktu Penyelesaian</b>						
5.	Kantor Disdukcapil memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang saya ajukan					
6.	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan					
<b>Indikator: Biaya/Tarif</b>						
7.	Besarnya biaya/tarif yang ditetapkan untuk setiap layanan yang diajukan telah wajar dan sesuai					
8.	Kantor Disdukcapil memberikan rincian yang jelas mengenai biaya/tarif yang harus dibayar					
<b>Indikator: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>						
9.	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					



10.	Kantor Disdukcapil memberikan informasi yang jelas mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan yang disediakan					
<b>Indikator: Kompetensi Pelaksana</b>						
11.	Petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan					
12.	Petugas menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien dan sesuai berdasarkan waktu yang ditentukan					
<b>Indikator: Perilaku Pelaksana</b>						
13.	Petugas pelayanan bersikap baik dan sopan saat memberikan pelayanan					
14.	Dalam proses pelayanan petugas bersikap saling menghormati dan menghargai					
<b>Indikator: Penanganan Pengaduan</b>						
15.	Tersedia kotak saran/Pengaduan di Kantor Disdukcapil Kota Makassar					
16.	Jika ada pengaduan pihak pelaksana pelayanan menindak lanjuti keluhan tersebut					
<b>Indikator: Sarana dan Prasarana</b>						
17.	Sarana dan prasarana yang disediakan di Kantor Disdukcapil sangat memudahkan proses pelayanan					
18.	Fasilitas yang disediakan di Kantor Disdukcapil membuat saya nyaman selama proses pelayanan					





Variabel	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X.1	0.440	0.195	Valid
X.2	0.580	0.195	Valid
X.3	0.451	0.195	Valid
X.4	0.549	0.195	Valid
X.5	0.822	0.195	Valid
X.6	0.854	0.195	Valid
X.7	0.861	0.195	Valid
X.8	0.857	0.195	Valid
X.9	0.832	0.195	Valid
X.10	0.776	0.195	Valid
X.11	0.793	0.195	Valid
X.12	0.754	0.195	Valid
X.13	0.692	0.195	Valid
X.14	0.826	0.195	Valid
X.15	0.807	0.195	Valid
X.16	0.865	0.195	Valid
X.17	0.891	0.195	Valid
X.18	0.867	0.195	Valid
X.19	0.719	0.195	Valid
X.20	0.716	0.195	Valid

**Rata-Rata: 0,748**

Variabel	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Y.1	0.734	0.195	Valid
Y.2	0.626	0.195	Valid
Y.3	0.729	0.195	Valid
Y.4	0.727	0.195	Valid
Y.5	0.779	0.195	Valid
Y.6	0.706	0.195	Valid
Y.7	0.569	0.195	Valid
Y.8	0.540	0.195	Valid
Y.9	0.499	0.195	Valid
Y.10	0.584	0.195	Valid
Y.11	0.710	0.195	Valid
Y.12	0.761	0.195	Valid
Y.13	0.779	0.195	Valid
Y.14	0.739	0.195	Valid
Y.15	0.267	0.195	Valid
Y.16	0.766	0.195	Valid
Y.17	0.763	0.195	Valid
Y.18	0.760	0.195	Valid

**Rata-Rata : 0,669**





## Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	Y.18	TOTAL
Y.1 Pearson Correlation	1	.378*	.588*	.572*	.603*	.682*	.484*	.435*	.331*	.437*	.412*	.496*	.457*	.471*	.078	.521**	.534**	.456*	.734*
Y.1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.438	.000	.000	.000	.000
Y.1 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2 Pearson Correlation	.378*	1	.544*	.442*	.553*	.487*	.498*	.365**	.615*	.610*	.274*	.406*	.332*	.281*	.310*	.299*	.339*	.266*	.626*
Y.2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.001	.005	.002	.002	.001	.007	.000
Y.2 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3 Pearson Correlation	.588*	.544*	1	.725*	.646**	.640**	.539**	.442**	.397**	.570**	.438**	.381**	.351**	.436**	.106	.483**	.423**	.397**	.729**
Y.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.292	.000	.000	.000	.000
Y.3 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4 Pearson Correlation	.572*	.442*	.725*	1	.623**	.488**	.448**	.398**	.313**	.449**	.482**	.452**	.424**	.405**	.165	.508**	.547**	.482**	.727**
Y.4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.100	.000	.000	.000	.000
Y.4 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5 Pearson Correlation	.603*	.553*	.646**	.623**	1	.652**	.390**	.342**	.453**	.573**	.430**	.545**	.486**	.474**	.165	.518**	.520**	.532**	.779**
Y.5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.101	.000	.000	.000	.000
Y.5 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6 Pearson Correlation	.682*	.487*	.640**	.488**	.652**	1	.440**	.412**	.402**	.468**	.385**	.572**	.374**	.424**	.020	.482**	.357**	.405**	.706**
Y.6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.846	.000	.000	.000	.000
Y.6 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7 Pearson Correlation	.484*	.498*	.539**	.448**	.390**	.440**	1	.421**	.320**	.348**	.283**	.326**	.229**	.302**	.110	.342**	.404**	.336**	.569**
Y.7 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.004	.001	.022	.002	.278	.000	.000	.001	.000
Y.7 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8 Pearson Correlation	.435*	.365**	.442**	.396**	.342**	.412**	.421**	1	.357**	.452**	.365**	.391**	.256**	.252**	.230**	.218**	.264**	.280**	.540**
Y.8 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.010	.011	.021	.029	.008	.005	.000
Y.8 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9 Pearson Correlation	.331*	.615*	.397**	.313**	.453**	.402**	.320**	.357**	1	.644**	.328**	.323**	.210**	.206**	.271**	.186	.135	.072	.499**
Y.9 Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.002	.000	.000	.001	.000		.000	.001	.001	.036	.039	.006	.064	.180	.478	.000
Y.9 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10 Pearson Correlation	.437*	.610*	.570**	.449**	.573**	.468**	.348**	.452**	.644**	1	.312**	.354**	.267**	.258**	.264**	.205**	.210**	.111	.584**
Y.10 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.002	.000	.007	.010	.008	.041	.036	.273	.000
Y.10 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.11 Pearson Correlation	.412*	.274*	.438**	.482**	.430**	.385**	.283**	.365**	.328**	.312**	1	.525**	.650**	.575**	.196	.818**	.591**	.577**	.710**
Y.11 Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.001	.002		.000	.000	.000	.051	.000	.000	.000	.000
Y.11 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.12 Pearson Correlation	.496*	.406*	.381**	.452**	.545**	.572**	.326**	.391**	.323**	.354**	.525**	1	.675**	.591**	.164	.596**	.580**	.598**	.761**
Y.12 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.104	.000	.000	.000	.000
Y.12 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.13 Pearson Correlation	.457*	.332*	.351**	.424**	.488**	.374**	.229**	.256**	.210**	.267**	.650**	.675**	1	.832**	.082	.724**	.716**	.785**	.779**
Y.13 Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.022	.010	.036	.007	.000	.000		.000	.419	.000	.000	.000	.000
Y.13 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.14 Pearson Correlation	.471*	.281**	.436**	.405**	.474**	.424**	.302**	.252**	.206**	.258**	.575**	.591**	.832**	1	-.089	.716**	.589**	.711**	.739**
Y.14 Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.002	.011	.039	.010	.000	.000	.000		.379	.000	.000	.000	.000
Y.14 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.15 Pearson Correlation	.078	.310**	.106	.165	.165	.020	.110	.230**	.271**	.264**	.196	.164	.082	-.089	1	.136	.206**	.105	.267**
Y.15 Sig. (2-tailed)	.438	.002	.292	.100	.101	.846	.278	.021	.006	.008	.051	.104	.419	.379		.178	.040	.300	.007
Y.15 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.16 Pearson Correlation	.521*	.299*	.483**	.508**	.518**	.482**	.342**	.218**	.186	.205**	.618**	.596**	.724**	.716**	.136	1	.631**	.713**	.768**
Y.16 Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.029	.064	.041	.000	.000	.000	.000	.178		.000	.000	.000
Y.16 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.17 Pearson Correlation	.534*	.339*	.423**	.547**	.520**	.357**	.404**	.264**	.135	.210**	.591**	.580**	.716**	.589**	.206**	.631**	1	.803**	.763**
Y.17 Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.180	.036	.000	.000	.000	.000	.040	.000		.000	.000
Y.17 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.18 Pearson Correlation	.456*	.266**	.397**	.482**	.532**	.405**	.338**	.280**	.072	.111	.577**	.598**	.785**	.711**	.105	.713**	.803**	1	.760**
Y.18 Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.001	.005	.478	.273	.000	.000	.000	.000	.300	.000	.000		.000
Y.18 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL Pearson Correlation	.734*	.626*	.729**	.727**	.779**	.706**	.569**	.540**	.499**	.584**	.710**	.761**	.779**	.739**	.287**	.766**	.763**	.760**	1
TOTAL Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	
TOTAL N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## 2. Hasil Uji Reliabilitas Variable Kualitas Pelayanan Publik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,972	38

Variabel	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X.1	0.962	0.195	Reliability
X.2	0.960	0.195	Reliability
X.3	0.961	0.195	Reliability
X.4	0.961	0.195	Reliability
X.5	0.957	0.195	Reliability
X.6	0.957	0.195	Reliability
X.7	0.957	0.195	Reliability
X.8	0.957	0.195	Reliability
X.9	0.957	0.195	Reliability
X.10	0.958	0.195	Reliability
X.11	0.958	0.195	Reliability
X.12	0.958	0.195	Reliability
X.13	0.959	0.195	Reliability
X.14	0.957	0.195	Reliability
X.15	0.958	0.195	Reliability
X.16	0.957	0.195	Reliability
X.17	0.956	0.195	Reliability
X.18	0.957	0.195	Reliability
X.19	0.959	0.195	Reliability
X.20	0.959	0.195	Reliability

**Rata-Rata : 0,958**

Sumber: Data Primer (diolah), 2020



### 3. Hasil Uji Reliabilitas Variable Kepuasan Masyarakat

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,972	38

Variabel	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Y.1	0.922	0.195	Reliability
Y.2	0.925	0.195	Reliability
Y.3	0.923	0.195	Reliability
Y.4	0.923	0.195	Reliability
Y.5	0.921	0.195	Reliability
Y.6	0.923	0.195	Reliability
Y.7	0.926	0.195	Reliability
Y.8	0.927	0.195	Reliability
Y.9	0.927	0.195	Reliability
Y.10	0.926	0.195	Reliability
Y.11	0.923	0.195	Reliability
Y.12	0.922	0.195	Reliability
Y.13	0.922	0.195	Reliability
Y.14	0.922	0.195	Reliability
Y.15	0.933	0.195	Reliability
Y.16	0.921	0.195	Reliability
Y.17	0.922	0.195	Reliability
Y.18	0.923	0.195	Reliability

**Rata-Rata : 0,924**

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8129,630	1	8129,630	428,444	,000 <sup>a</sup>
	Residual	1859,530	98	18,975		
	Total	9989,160	99			

a. Predictors: (Constant), X\_Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Y\_Kepuasan\_Masyarakat

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,902 <sup>a</sup>	,814	,812	4,356	,814	428,444	1	98	,000	1,655

a. Predictors: (Constant), X\_Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Y\_Kepuasan\_Masyarakat

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
X.1	100	4	1	5	393	3,93	,655	,429
X.2	100	4	1	5	370	3,70	,759	,576
X.3	100	3	2	5	388	3,88	,573	,329
X.4	100	3	2	5	378	3,78	,690	,476
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
X.5	100	4	1	5	325	3,25	1,058	1,119
X.6	100	4	1	5	321	3,21	1,008	1,016
X.7	100	4	1	5	321	3,21	,924	,854
X.8	100	4	1	5	328	3,28	,944	,891
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
X.9	100	4	1	5	349	3,49	,859	,737
X.10	100	4	1	5	358	3,58	,794	,630
X.11	100	3	2	5	355	3,55	,730	,533
X.12	100	3	2	5	354	3,54	,717	,514
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
X.13	100	4	1	5	363	3,63	,646	,417
X.14	100	4	1	5	334	3,34	,890	,792
X.15	100	4	1	5	339	3,39	,852	,725
X.16	100	4	1	5	318	3,18	1,086	1,179
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
X.17	100	4	1	5	318	3,18	,989	,977
X.18	100	4	1	5	313	3,13	1,125	1,266
X.19	100	3	2	5	349	3,49	,785	,616
X.20	100	4	1	5	345	3,45	,880	,775
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y.1	100	4	1	5	348	3,48	,822	,676
Y.2	100	3	2	5	385	3,85	,657	,432
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y.3	100	4	1	5	363	3,63	,747	,559
Y.4	100	4	1	5	358	3,58	,755	,569
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y.5	100	4	1	5	360	3,60	,778	,606
Y.6	100	4	1	5	344	3,44	,808	,653
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y.7	100	3	2	5	358	3,58	,638	,408
Y.8	100	3	2	5	359	3,59	,668	,446
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y.9	100	3	2	5	383	3,83	,637	,405
Y.10	100	4	1	5	386	3,86	,779	,606
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y.11	100	3	2	5	352	3,52	,717	,515
Y.12	100	4	1	5	321	3,21	,913	,834
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y.13	100	4	1	5	314	3,14	1,164	1,354
Y.14	100	4	1	5	340	3,40	,985	,970
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y.15	100	4	1	5	386	3,86	,739	,546
Y.16	100	4	1	5	318	3,18	,857	,735
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y.17	100	4	1	5	334	3,34	,913	,833
Y.18	100	4	1	5	313	3,13	1,152	1,326
Valid N (listwise)	100							

Sumber: Data Primer (diolah), 2020



## RIWAYAT HIDUP PENELITI

Maisarah, dilahirkan di Bengkalis pada hari jum'at 13 Maret 1998. Anak keenam dari delapan (8) bersaudara. Pasangan dari Hasyim dan Mega Wati. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah dasar SD 22 Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis (Riau) pada tahun 2010, pada tahun itu pula peneliti melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTS) Ar-Ridho Bengkalis dan lulus pada tahun 2013 kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Rupert dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta, tepatnya Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan program studi Ilmu Administrasi Negara. Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2021.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar"**.

Nomor 0953/05/C/4-11/IX/42/2020

Makassar, 02 September 2020

Lamp. -

Hal **Permohonan Izin Penelitian**

**Kepada Yth.**

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
(DPM-PTSP) Provinsi Sulawesi Selatan**

Di -

Tempat

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sehubungan dengan akan diselenggarakannya penelitian dan penyelesaian tugas akhir mahasiswa kami pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, atas nama:

Nama	: Maisarah
Stambuk	: 10561 11037 16
Mata Kuliah	: Skripsi
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

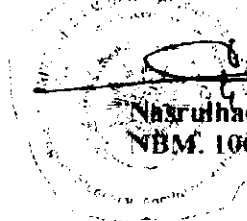
Untuk itu kami berharap dan memohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin guna pengambilan data yang dibutuhkan mahasiswa tersebut.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**Ketua Prodi,**



**Nasrullah, S.Sos., MPA  
NBM. 1067 463**





1 2 0 2 0 1 9 3 0 0 6 1 7 0

**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN**

Nomor : 5755/S.01/PTSP/2020  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Walikota Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua Prodi Ilmu Adm. Negara FISIP UNISMUH Makassar Nomor : 0953/05/C.4-II/IX/42/2020 tanggal 02 September 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **MAISARAH**  
Nomor Pokok : **105611103716**  
Program Studi : **Ilmu Adm. Negara**  
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa(S1)**  
Alamat : **Jl. Sri Alauddin No. 259, Makassar**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 05 September s/d 08 Oktober 2020

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 08 September 2020

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si**  
Pangkat : Pembina Tk.I  
Nip : 19710501 199803 1 004

Tembusan Yth  
1. Ketua Prodi Ilmu Adm. Negara FISIP UNISMUH Makassar di Makassar.  
2. *Pertinggal.*

SIMAP PTSP 08-09-2020



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231







PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111  
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867  
Email : [Kesbang@makassar.go.id](mailto:Kesbang@makassar.go.id) Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 11 September 2020

**K e p a d a**

Nomor : 070 / 1548 -II/BKBP/IX/2020  
Sifat :  
Perihal : Izin Penelitian

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

Di -

**MAKASSAR**

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : **5755/IS.01/PTSP/2020** Tanggal **08 September 2020**. Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : **MAISARAH**  
NIM / Jurusan : 105611103716/ Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa(S1) / UNISMUH  
Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259, Makassar  
Judul : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR"**

Bermaksud mengadakan **Penelitian** pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal **11 September s/d 08 Oktober 2020**.

★ Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat **menyetujui dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini**.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

A.n. WALIKOTA MAKASSAR  
KEPALA BADAN

**Ir. H. JAMANG, M.Sc**

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP. 19601231 198003 1 064

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
3. Ketua Prodi Ilmu Adm. Negara FISIP UNISMUH Makassar di Makassar;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jln. Sultan Alauddin Komp. Teduh Bersinar No. 295 - Makassar  
email : - www.dukcapilmakassar.co.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 477/1556/Dukpil/X/2020

Berdasarkan surat rekomendasi penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : 070/1548-II/BKBP/IX/2020 tanggal 11 September 2020, yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : **MAISARAH**  
NIM : 105611103716  
Jurusan : ILMU ADM. NEGARA  
Pekerjaan / Instansi : MAHASISWA (S1) / UNISMUH  
Judul : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR".**

Benar telah menyelesaikan Penelitian pada Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar pada tanggal 11 September s/d 08 Oktober 2020.

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 12 Oktober 2020

KEPALA DINAS

**DR. ARYATI PUSPASARI ABADY, S.Pi., M.Si.**

Pangkat : Pembina / Utama Muda / IVc

Nip : 19730617 199803 2 007



## RIWAYAT HIDUP PENELITI

Maisarah, dilahirkan di Bengkalis pada hari jum'at 13 Maret 1998. Anak keenam dari delapan (8) bersaudara. Pasangan dari Hasyim dan Mega Wati. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah dasar SD 22 Terkul Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis (Riau) pada tahun 2010, pada tahun itu pula peneliti melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTS) Ar-Ridho Bengkalis dan lulus pada tahun 2013 kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Rupert dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta, tepatnya Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan program studi Ilmu Administrasi Negara. Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2021.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar**".

