

SKRIPSI

**KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN
PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR**



Diajukan Oleh :

FITRI HANDAYANI

Nomor Induk Mahasiswa : 10511100518

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022

SKRIPSI

**KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA
MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

FITRI HANDAYANI

Nomor Stambuk: 105611100518

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan
Administrasi Di Kecamatan Panakkukang Kota
Makassar

Nama Mahasiswa : Fitri Handayani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611100518

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Abdi, M.Pd


Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si

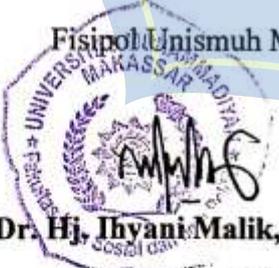
Mengetahui:

Dekan

Ketua Prodi Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara


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


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM: 730727

NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 060/FSP/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada Hari Sabtu Tanggal 06 bulan Agustus tahun 2022.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


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


Andi Lubur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 730727

NBM: 992797

PENGUJI

- 1 Dr. H. Muh Isa Ansyari, M.Si
- 2 Dr. Drs. H. Anwar Prawangi, M. Si
- 3 Dr. Haerana, S.Sos., M.Si
- 4 Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si


()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Fitri Handayani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611100518

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 sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 23 Maret 2022

Yang Menyatakan,



Fitri Handayani

Nim : 105611100518

ABSTRAK

Fitri Handayani, 2022. Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. (Di bimbing oleh Abdi dan Sitti Rahmawati Arfah)

Peneliti Ini bertujuan Untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Teknik sampel yang di gunakan adalah *accidental sampling* dengan pengukuran instrumen penelitian yaitu skala likerts. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan bantuan *software* SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang kota makassar dengan variable Kepuasan dengan indikator; Pertama indikator bukti fisik (X1) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,48. Kedua indikator daya tanggap (X2) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,49. Ketiga indikator keandalan (X3) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,50. Keempat indikator jaminan (X4) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,51. Kelima, indikator empati (X5) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,50. Maka dari itu dapat di simpulkan kepuasan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang kota makassar memiliki rata rata 4,49 maka dapat dilihat dari tabel skala kategori jawaban responen memasuki kategori sangat baik, bahwa indikator kepuasan pelayanan sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang sangat memuaskan.

Kata Kunci: Pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan pelayanan

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur, peneliti hatur dan panjatkan untuk kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar “.

Berbagai pihak yang telah memberikan semangat, dukungan dan bantuan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini, maka dari itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Abdi, M.Pd selaku Pembimbing I dan Ibu Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang tak kenal lelah telah memberikan bimbingan, mengarahkan, mengkoreksi, serta selalu mendorong dan membantu untuk menyemangati penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Kepada Bapak Prof. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

5. Bapak Dr. Anwar Parawangi, M.Si selaku Penasihat Akademik (PA) Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu membimbing dan mengarahkan saya untuk terus rajin belajar.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen baik Pengajar atau Asistennya, seluruh Staff Pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Kedua Orang Tua (ibu) Kartini & Firdaus (Ayah) dan segenap Keluarga Besar yang senantiasa memberikan semangat dan spirit bantuan baik bentuk moril maupun materil.
8. Serta kekasih saya Muh Anugrah septian yang senantiasa memberikan semangat dan spirit bantuan baik nasehat maupun materi.
9. Kepala Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, dan jajaranya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dengan penulis serta senantiasa membantu penulis dalam melengkapi data-data penulis.
10. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univesritas Muhammadiyah Makassar sebagai wadah yang telah menanamkan jati diri saya di dunia kampus.
11. Saudara seperjuangan Angkatan Ilmu Administrasi Negara Demokrasi 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar sebagai rekan-rekan seperjuangan dalam memperjuangkan Toga.
12. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya skripsi ini telah selesai, semoga berguna dan bermanfaat kepada semua baik penulis maupun orang lain insha Allah SWT. Semoga kita mendapat lindungan dan berkah dan karunia dari tuhan Allah SWT kepada Bapak, Ibu serta Saudara (i) atas segala bantuannya kepada Penulis, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 24 Mei 2022

Fitri Handayani



DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN HASIL..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR TABEL | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II DAFTAR PUSTAKA..... | 9 |
| A. Penelitian Terdahulu | 9 |
| B. Teori dan Konsep..... | 11 |
| C. Kerangka Pikir | 25 |
| D. Definisi Operasional..... | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| A. Waktu dan Lokasi | 29 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian..... | 29 |
| C. Populasi dan Sampel | 29 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 30 |
| E. Teknik Uji Instrument Penelitian | 32 |
| F. Teknik Analisis Data | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 38 |
| A. Deskripsi Lokasi Penelitian..... | 38 |

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| B. Hasil Penelitian | 41 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian | 51 |
| BAB V PENUTUP..... | 59 |
| A. Kesimpulan | 59 |
| B. Saran..... | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Hasil Validitas Bukti Fisik..... | 32 |
| Tabel 3.2 Hasil Validitas Daya Taggap | 33 |
| Tabel 3.3 Hasil Validitas Kehandalan..... | 34 |
| Tabel 3.4 Hasil Validitas Jaminan | 34 |
| Tabel 3.5 Hasil Validitas Empati | 35 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Realibilitas..... | 36 |
| Tabel 3.7. Kriteria Jawaban Responden..... | 37 |
| Tabel 4.1 Luas Kecamatan Panakkukan | 39 |
| Tabel: 4.2 Presentasi Responden Berdasarkan Umur Terbanyak..... | 42 |
| Table 4.3 skala kategori jawaban responden..... | 43 |
| Tabel 4.3 deskripsi frekuensi variabel Bukti fisik | 44 |
| Tabel 4.4 Distribusi frekuensi variabel Daya Tanggap..... | 45 |
| Table 4.5 deskripsi frekuensi variabel kehandalan | 47 |
| Table 4.6 deskripsi frekuensi variabel jaminan..... | 48 |
| Tabel 4.7 deskripsi frekuensi variabel empati | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Picture 1.1 Gambar Kerangka pikir | 26 |
| Gambar: 4.1 Presentasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 41 |
| Gambar: 4.2 Presentasi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 42 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik ditingkatkan, dan pejabat pemerintah menciptakan kemakmuran. Masyarakat berhak atas pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat memberikan dana berupa pajak, retribusi dan berbagai retribusi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan kewajiban penyelenggara untuk secara berkala mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Arisman, 2016) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan pelayanan yang terletak pada 5 kepuasan pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima pengukuran kepuasan pelayanan itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :, 1) Berwujud (*Tangibles*), 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), 3) Kepercayaan atau Kehandalan (*Realiability*), 4) Keyakinan (*Assurance*), 5) Empati (*Empaty*). dapat digunakan untuk mengevaluasi elemen pelayanan. yang perlu ditingkatkan, dan menjadi pendorong bagi setiap penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah saat ini masih

banyak memiliki kelemahan dan belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Ini menciptakan citra yang tidak menguntungkan bagi mesin pemerintah.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan pengendalian yang mengendalikan arsip data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektoral lainnya. Dengan penerapan kebijakan pemerintahan daerah sendiri, birokrasi pemerintah daerah dapat mengelola dan memberikan pelayanan publik yang lebih fokus pada kebutuhan masyarakat lokal. Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah ini memiliki konsep dasar yaitu ada prakarsa sendiri berdasarkan keinginan masyarakat setempat. Otonomi daerah mengacu pada kemauan masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai permasalahan masyarakat setempat dalam rangka mewujudkan kesejahteraannya.

Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil satu ke kinerja lain yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Kotler, kepuasan ialah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul sesudah membandingkan antara kinerja (atau hasil) pelayanan satu ke pelayanan lainnya yang dirasakan pada suatu produk atau jasa. Jadi, tingkat kepuasan merupakan suatu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas.

Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit dan tidak konsisten, fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan yang terbatas, tanpa jaminan kepastian (hukum, waktu dan biaya), serta masih banyak terjadi pengambilalihan dan praktik ilegal yang berindikasi bias. Dalam rangka evaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk, atau barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang merupakan kepentingan umum. Salah satu kantor yang melayani masyarakat adalah Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Kantor ini menyediakan berbagai jenis layanan perizinan. Contoh pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan yaitu pembuatan KTP, KK, surat tinggal sementara, pembuatan akte kelahiran, akta nikah, akta tanah, ijin usaha, pengantar pembuatan SKCK dan sebagainya.

Pemerintah Kecamatan sebagai unit organisasi pemerintahan daerah memiliki kedudukan yang strategis karena berada pada garda terdepan berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Bahkan Carlzon dalam Wasistiono (2003:42) mengatakan bahwa abad 21 adalah “abad pelanggan”, dalam artian pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Sebagai pusat pelayanan, ke depan kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dalam bidang perizinan dan nonperizinan.

Demikian diharapkan jika aparat pemerintah dapat berperan dan berfungsi dengan baik guna mewujudkan tujuan pelayanan administrasi guna mendukung dan memperlancar pelaksanaannya. dari kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Seperti yang telah diatur oleh pemerintah dalam PP No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Permasalahannya adalah bagaimana mengoptimalkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan dalam rangka mewujudkan Pemerintah Good Local Government.

Adapun penelitian terdahulu Hayani (2019), terkait dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasakota Makassar, menyimpulkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat di lihat dari hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstan

menunjukkan angka 16,805 Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen di anggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 16,805 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $X = 0,516$ Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan pegawai Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Hasil penelitian Nanna Sari (2019), terkait Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone, juga menyimpulkan bahwa hasil penelitian statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan publik di peroleh tingkat signifikansi sebesar 4,064 t tabel 1,984 yang berhasil membuktikan bahwa “Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Hasil yang ditunjukkan juga dari nilai thitung kualitas pelayanan publik sebesar 4.064 maka H_0 ditolak (menerima H_a) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan public berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, secara statistik dapat ditunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memang mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik yang dinilai baik di mata masyarakat dapat mempengaruhi terbentuknya kepuasan masyarakat terhadap suatu penyelenggara pelayanan publik.

Hasil penelitian Mariani Mannri (2021), Juga menemukan Bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare, Juga menemukan hasil penelitian yaitu pada penelitian ini dapat juga dilihat bahwa Kantor Kecamatan Bacukiki dapat menerapkan sistem pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan rasa simpati terhadap masyarakat yang telah diberikan layanan, karena simpati merupakan perasaan peduli dan perhatian pada seseorang yang telah memberikan layanan.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan masukan bagi pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Panakukang Kota Makassar untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman guna meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Penerapan pelayanan prima di kantor Kecamatan Panakkukang dalam kasus pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan terdapat kejadian non teknis dalam mengganggu waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditargetkan, misalnya mesin nomor antrian yang tidak berfungsi atau offline sehingga masyarakat menumpuk, hal seperti itu yang dapat

mengganggu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Adapun masalah yang terjadi di kantor Kecamatan Panakkukang berdasarkan melalui media online terdapat banyak keluhan yang dilontarkan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kecamatan panakukkang kota makassar, adapun masalah yang di keluhkan di antaranya yaitu tidak menerapkan sistem antri sehingga pelayanan sangat lambat, fasilitas tidak memadai seperti tidak berfungsinya AC dan mesin Locket, prosedur pelayanan tidak jelas, pegawai tidak disiplin waktu, keterlambatan pegawai mengakibatkan pelayanan tidak berjalan maksimal sehingga banyak masyarakat yang menunggu.

Penelitian ini sangat menarik karena penelitian ini sangat mendeskripsikan dan juga menganalisis pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Panakkukang dengan menggunakan teori-teori dan konsep-konsep variabel kepuasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti mengangkat judul, “Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini, adalah: “Untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.”

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini, adalah:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi atau membagi perkembangan pelayanan dan kepuasan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada Kantor Kec Panakkukang Kota Makassar.

2. Manfaat praktis

Secara Praktis, hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar pada dalam pengambilan keputusan dan bagi pihak lain, penelitian ini juga di harapkan dapat membantu dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa terkhusus pada peneliti yang akan meneliti kembali di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar yang terkait dengan kepuaan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, Yaitu sebagai berikut:

1. **Irma Suryani & Jamaluddin (2016)**, terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa, juga menyimpulkan bahwa hasil penelitian mengenai pelayan administrasi kependudukan terutama Pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dalam hal ini adalah administrasi keterangan pindah dan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran dalam hal ini adalah penerbitan surat keterangan kelahiran sebagai dasar pembuatan akte kelahiran pada kantor Kecamatan Patallassaang Kabupaten Gowa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa masih secara keseluruhan sudah cukup optimal. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan oleh staf kantor Kecamatan Pattallassang secara transparansi memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan dokumen yang harus dilengkapi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Walaupun tidak ada pungutan administrasi apapun dalam penyelesaian administrasinya baik di tingkat Desa maupun di tingkat Kecamatan, tetapi masyarakat terkadang memberikan uang kepada pengurus baik itu staf desa maupun staf kecamatan untuk mengurus sepenuhnya dan sifatnya tidak

memaksa. Adapun hal yang masih kurang dalam hal proses pelayanan administrasinya, yaitu kondisi waktu pelayanan kepada masyarakat yang terkadang terhambat dikarenakan petugas atau staf kecamatan maupun pejabat yang berweang yang tidak berada di tempat atau terlambat masuk kantor karena ada urusan lainnya di luar kantor Kecamatan Pattallassang.

2. **Suandi (2019)**, terkait dengan Judul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur, dari hasil penelitian terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Belitang adalah 2,88 dengan angka konversi sebesar 71,95. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari pengukuran terhadap 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut: (a) prosedur pelayanan nilai IKM sebesar 75,08 dengan kategori baik, (b) Persyaratan pelayanan nilai IKM sebesar 71,83 dengan kategori Baik, (c) Kejelasan petugas pelayanan nilai IKM sebesar 69,33 dengan kategori Baik, (d) Kedisiplinan petugas pelayanan nilai IKM sebesar 73,33 dengan kategori Baik, (e) Tanggungjawab petugas nilai IKM sebesar 74,17 dengan kategori Baik, (f) kemampuanpetugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,83 dengan kategori baik, (g) Kecepatan pelayanan nilai IKM sebesar 72,17 dengan kategori Baik, (h) Keadilan mendapatkan pelayanan nilai IKM sebesar 74,67 dengan kategori Baik, (i) kesopanan dan keramahan petugas nilai IKM sebesar 75,17 dengan kategori baik, (j) Kewajaran biaya pelayanan nilai IKM sebesar 73,83 dengan kategori Baik,

(k) Kepastian biaya pelayanan nilai IKM sebesar 68,50 dengan kategori Baik, (l) Kepastian jadwal pelayanan nilai IKM sebesar 74,33 dengan kategori Baik, (m) Kenyamanan lingkungan nilai IKM sebesar 74,67 dengan kategori Baik, dan(n) Keamanan pelayanan nilai IKM sebesar 69,42 dengan kategori Baik.

3. **Juisal (2021)**, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Labuan Kecamatan Wakorumba Utara Kabupaten Buton Utara, juga menemukan hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Labuan dilihat dari 14 unsur/indeks pelayanan menunjukkan basil rata-rata dalam kategori memuaskan, bahkan pada unsur kemampuan petugas dan keamanan lingkungan pelayanan pada KTP dan Kartu Keluarga dinilai sangat memuaskan, walaupun pada unsur kedisiplinan petugas, kesesuaian biaya, kewajaran biaya dan ketepatan waktu dinilai tidak memuaskan oleh para penerima layanan pada setiap jenis pelayanan. Dan khusus untuk pelayanan akta kelahiran unsur prosedur pelayanan dinilai juga kurang memuaskan oleh pengguna layanan.

B. Teori dan Konsep

1. Teori Pelayanan Publik

1.1 Pengertian Pelayanan Publik (*Public Service*)

Pelayanan merupakan sebuah proses serangkaian kegiatan. Sebagai suatu proses, pelayanan diberikan secara teratur dan

berkesinambungan, mencakup pemenuhan sepenuhnya kebutuhan sehari-hari masyarakat. Dalam kamus besar Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna, yaitu :

- 1) Objek atau cara pelayanan,
- 2) Upaya memenuhi kebutuhan antar orang lain atau individu dengan memperoleh imbalan (uang),
- 3) Kemudahan yang diberikan kepada seseorang antar individu sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Publik ialah kelompok orang yang memiliki kesamaan berfikir, kesamaan perasaan, harapan, sikap, dan tindakan, serta benar dan baiknya berdasarkan nilai-nilai norma yang di miliki. Kata publik berasal dari bahasa Inggris yaitu “public” yang memiliki arti umum, bermasyarakat, negara. Kata publik juga di ketahui di Indonesia dengan

bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan ASN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah “Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.”

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan”.

Menurut Departemen Dalam Negeri bahwa pelayanan publik adalah “pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa.”

Adapun ciri ciri pelayanan publik yang baik atau professional yaitu :

- a) Ramah (Komunikatif) yaitu dengan ucapan selamat datang, ataupun ucapan selamat pagi, siang, sore, atau selamat malam dengan di hiasi senyuman di wajah adalah kriteria yang pertama. Hal tersebut tentu bisa mencairkan suasana yang tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan si pelanggan pun akan semakin leluasa dalam mengutarakan maksud dan tujuan dari kepentingannya.
- b) Responsif, yang berarti cepat atau tanggap merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat atau pelanggan.
- c) Proaktif, yaitu segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya dengan faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan.
- d) Konfirmasi yaitu penjelasan yang diberikan se jelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan. Saat jam istirahat pun diberitahukan apabila tidak ada jadwal yang tertulis, agar pelanggan ataupun orang yang memiliki kepentingan tersebut tidak banyak bertanya.
- e) Tindak Lanjut, yaitu Menyediakan layanan lanjutan apabila diperlukan adanya perbaikan dan perubahan tertentu nantinya. Bisa meninggalkan kontak telepon, email ataupun sarana komunikasi lain yang bisa dihubungi dan diakses oleh pelanggan tersebut nantinya, purna jual biasanya di sebut jual beli.

1.2 Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis, yaitu :

- a. Pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai produk berupa dokumen resmi yang di butuhkan masyarakat Produk-produk ini antara lain berupa status kewarganegaraan sertifikat atas kepemilikan barang atau jasa sertifikat kompetensi. Adapun contoh produk fisiknya adala SIUP, izin usaha, akta, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan sertifikat tanah.
- b. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat misalnya pendidikan, kesehatan dan transportasi.
- c. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan mayarakat seperti listrik, air, telepon dan lain sejenisnya

1.3 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang diinginkan atau dibutuhkan oleh orang dan bagaimana menyatakan secara memadai kepada publik pilihan-pilihan mereka dan bagaimana mengaksesnya, direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Adapun tujuan pelayanan publik berdasarkan undang-undang Nomor 2 tahun pasal 3, adalah :

- a. Terwujudnya hubungan dan batasan yang sangat jelas tentang hak, kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan seluruh pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan publik yang sangat layak dan sesuai dengan asas-asas umum korporasi dan pemerintah yang baik dan tercontoh.
- c. Tercukupinya penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan peraturan undang-undang yang telah ditetapkan.
- d. Tercapainya kepastian dan perlindungan hukum untuk masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Teori Kepuasan

1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil satu ke kinerja lain yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Kotler, kepuasan ialah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul sesudah membandingkan antara kinerja (atau hasil) pelayanan satu ke pelayanan lainnya yang dirasakan pada suatu produk atau jasa. Jadi, tingkat kepuasan merupakan suatu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa kecewa atau frustrasi (tidak puas).

Pengukuran kepuasan merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang akan dicapai ialah tersedianya pelayanan yang lebih efisien, lebih baik, dan lebih efektif berbasis dari yang dibutuhkan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai dapat memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Kepuasan pelanggan dalam hal persepsi pelanggan tentang layanan yang ditinjau mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan pada suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sangat sulit untuk didapatkan jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggannya.

Beberapa ahli memberikan definisi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atau konsumen yaitu sebagai berikut:

- a. Day, menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan ialah respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian (disconfirmation) yang dirasakan atau diinginkannya antara harapan sebelumnya (atau

norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya.

- b. Wikie, menanggapi sebagai tanggapan emosional pelanggan pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
- c. Engel, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi jual beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau memenuhi harapan pelanggan.
- d. Kotler, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

1.2 Konsep Kepuasan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Dalam rangka terciptanya kepuasan pelanggan, produk atau jasa yang ditawarkan organisasi atau perusahaan harus berkualitas dan baik.

Kualitas mencerminkan semua dimensi untuk penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefits) bagi pelanggan.

Dalam konsep kepuasan pelanggan terdapat dua elemen yang mempengaruhi, yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila ia mengkonsumsi produk (barang atau jasa) kepuasan pelanggan.

1.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Nasution M. N. (2001: 45), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Gerson dalam Arief (2007:167) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dari pendapat para pakar tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (expectation) pelanggan dengan persepsi/pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Menurut Zetiithami dan Bitner (2000) kepuasan adalah tanggapan atau respon masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan. Kepuasan ialah penilaian mengenai karakteristik atau keistimewaan produk atau jasa, itu sendiri yang menyediakan tingkat kepuasan

masyarakat yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi masyarakat.

2.4 Indikator Kepuasan Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Arisman, 2016) untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan masyarakat yang terletak pada 5 dimensi pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

- a. Tangibles (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).
- b. Reliability (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- c. Responsiveness (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan. petugas

memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

- d. Assurance (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- e. Emphaty (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, peusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

3 Teori Administrasi

Administrasi menurut KBBI merupakan kegiatan dan usaha yang meliputi penetapan tujuan dan penetapan cara-cara pelaksanaan pemerintahan, kegiatan kantor dan tata ruang. Secara *etimologis*, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintah, pengelolaan”.

Administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan pencatatan, pengolahan, pemberian nomor atau kode surat, pengumpulan, pengetikan, penggandaan, pengarsipan, pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi atau institusi. Administrasi dalam arti luas yaitu rangkaian kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang atau banyak orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dengan demikian, dalam pengertian administrasi terkandung hal-hal berikut:

1. Sekelompok orang (manusia), yakni berkumpulnya dua orang atau lebih dalam sebuah perkumpulan (organisasi), organisasi sipil atau militer, negeri atau swasta, organisasi besar atau kecil. Pengelompokan orang dalam kerja sama tersebut terjadi dengan asumsi bahwa tujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri.
2. Kegiatan, yaitu berupa sejumlah kegiatan yang wajib dikerjakan baik secara individual, tetapi administrasi adalah suatu proses yg berangkaian satu menggunakan yang lain terkait menggunakan aktivitas orang lain, ataupun bersama-sama buat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Kegiatan yang dilakukan pada rangka administrasi adalah aktivitas yang berangkaian satu menggunakan yang lain sebagai akibatnya adalah suatu proses yang sistematis atau suatu sistem yang bundar terpadu.
3. Kerja sama, yaitu interaksi antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan itu tidak dapat dan juga tidak boleh diselesaikan (dituntaskan) seorang diri.

4. Tujuan, yaitu sesuatu yang ingin dicapai oleh kelompok orang atau organisasi yang bekerjasama tersebut dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri.
5. Efisiensi, yaitu perbandingan terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

4 Pelayanan Administrasi Menurut Para Ahli

Adapun Pelayanan Administrasi Menurut Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg dan A.Thomson dalam (Mahyaruddin, 2020:24) yaitu *“in its broads sense, administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goal”*. dalam arti luas, administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Lebih lanjut dikatakan Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg & A. Thomson dalam, *“we have defined administration as cooperative group behavior”* (kami mendefinisikan administrasi sebagai pelaku kerja kelompok orang).dari batasan ini dapat diungkapkan tiga ide pokok, yakni sebagai berikut :

1. Administrasi adalah rangkaian kegiatan.
2. Kegiatan itu dilaksanakan dalam kerangka kerja sama kelompok
3. Kerangka kerja sama kelompok itu dilakukan untuk mewujudkan tujuan bersama.

Adapun Pelayanan Administrasi Menurut John A. Vieg dalam Frizt Morstein Max dalam (Mahyaruddin, 2020:24) yaitu *“in simples terms, administrations is determined action in prsuit of conscious purpose”*.

Dalam arti sederhana, administrasi ialah tindakan yang ditetapkan untuk mengejar maksud yang disadari. Batasan diatas mengindikasikan dua hal, yaitu :

- 1) Kegiatan yang telah ditetapkan atau direncanakan; dan
- 2) Kegiatan itu dilakukan untuk mencapai maksud yang dikehendaki

Adapun pelayanan administrasi Menurut Leonard D.Withe dalam (Mahyaruddin, 2020:24) yaitu *“Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale.”*

Administrasi adalah suatu proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil. Pendapaat ini juga menunjuk dua hal yaitu, administrasi dapat dikatakan proses rangkaian kegiatan, serta proses itu terdapat pada setiap usaha kelompok atau organisasi.

Administrasi diartikan sebagai semua proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang sama. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ide pokok yang terkandung dalam administrasi adalah: 1) Kegiatan; 2) Kerja sama kelompok orang; 3) Tujuan; 4) Efisiens.

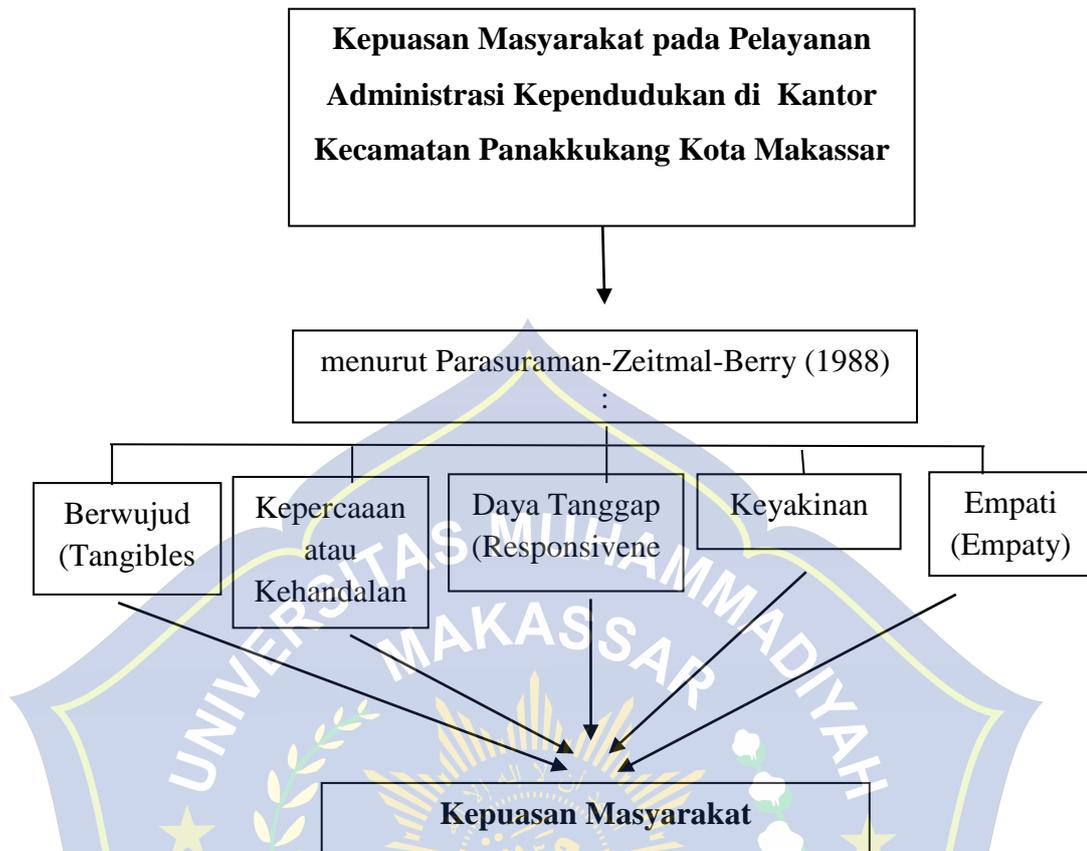
Administrasi kependudukan merupakan rangka kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintah dan pembangunan.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

Penelitian tentang kepuasan masyarakat di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar ini akan dianalisis berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Arisman, 2016) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan masyarakat yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :, 1) Berwujud (*Tangibles*), 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), 3) Kepercayaan atau Kehandalan (*Reliability*), 4) Keyakinan (*Assurance*), 5) Empati (*Empaty*).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pelayanan administrasi Kecamatan Panakkukang kota makassar agar dapat mempertimbangkan atau memperbaiki pelayanan di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dapat lebih meningkat. Uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada Gambar di bawah.



Picture 1.1 Gambar Kerangka pikir

D. Definisi Operasional

Variabel penelitian ini adalah Kepuasan, dimana kepuasan dalam penelitian ini adalah terkait dengan kepuasan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

Adapun indikator mengukur kepuasan masyarakat (konsumen) , adalah :

- a. Bukti fisik (*Tangibles*) kualitas pelayanan kantor kecamatan panakkukang yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi kantor. Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan serta daya tarik fasilitas yang

digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).

- b. Kemampuan dan Keandalan (*Reliability*) pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panakkukang untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen (masyarakat), kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) kesanggupan dan keinginan staf kantor kecamatan panakukkang untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan. petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
- d. Jaminan (*Assurance*) Kantor Kecamatan Panakkukang menjamin kemampuan, keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- e. Empati (*Emphaty*) Kantor Kecamatan Panakkukang sebagai penyedia jasa harus sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dimensi empati memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian yang telah dilakukan penelitian kurang lebih selama (dua) Bulan, mulai dari April sampai Juni 2022. Penelitian ini telah dilakukan di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Alasan memilih lokasi penelitian di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar untuk mengukur kepuasan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian yang digunakan yakni deskriptif, menurut Kasiram (2003) yaitu menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai yang sudah diteliti. Untuk memahami dan menjelaskan Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dengan mendasarkan pada hasil observasi, angket/kuesioner, dan dokumentasi.

C. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penduduk kecamatan Panakkukang yang jumlah penduduknya 139.590 jiwa terdiri dari 69.663 perempuan dan 69.927 laki-laki sumber data dari Badan Pusat Statistik Kota Makassar. Sampel diambil dengan pertimbangan khusus kriteria atau ciri-ciri

khusus yang memiliki hubungan yang erat dengan kriteria atau ciri-ciri populasi.

Dikarenakan jumlah populasi yang begitu besar, maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{(N \cdot d^2 + 1)}$$

$$n = \frac{139.590}{139.590 \cdot (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{139.590}{1.395 + 1}$$

$$n = \frac{139.590}{1.396,9}$$

$$n = 99,928 \text{ Dibulatkan} = 100$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen Toleransi Kesalahan

Berdasarkan rumus yang telah digunakan, maka sampel penelitian ini berjumlah 100 Orang. Teknik penentuan pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik Exidental (kebetulan).

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih muda dan cermat. Untuk memperoleh data yang diperlukan maka teknik yang digunakan untuk peneliti yaitu:

1. Observasi, yaitu mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung lokasi penelitian. Peneliti mengamati segala kegiatan pelayanan yang berlangsung di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.
2. Dokumentasi, yaitu mengambil data berupa foto dilokasi penelitian.
3. Kuesioner, metode ini dapat menganalisis pendapat, persepsi, dan tanggapan responden terhadap suatu permasalahan dan obyektifitas responden akan tetap terjagameskipun dalam jumla besar. Oleh karena itu, peneliti berikan kosioner kepada masyarakat atau responden yang berada di Kantor Kecamatan Panakkukang. Guna mempermudah proses pembuatan kuesioner maka terlebih dahulu peneliti membuat kisi-kisi instrumen penelitian.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif yang di adopsi dari *Skala Likert* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pegawai atau responden di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

Ada 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Baik (SB) : diberi skor 5
2. Jawaban Baik (B) : diberi skor 4
3. Jawaban Cukup Baik (CB) : diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Baik (TB) : diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Baik (STB) : diberi skor 1

E. Teknik Uji Instrument Penelitian

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner penelitian diuji instrument penelitiannya melalui uji validitas dan reliabilitas.

- a. Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan/kevalidan kuesioner penelitian. Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 28.0*. Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} Product Moment. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan valid, begitupula sebaliknya. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data < 0.05 .

Bukti Fisik

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|-------------------------------|----------|---------|------------|
| Petugas berpenampilan menarik | 0,674 | 0,1638 | Valid |
| Ruan tunggu nyaman | 0,691 | 0,1638 | Valid |
| Lokasi pelayanan bersih | 0,711 | 0,1638 | Valid |
| Toilet selalu bersih | 0,626 | 0,1638 | Valid |
| Tersedia pendingin ruangan | 0,661 | 0,1638 | Valid |

3.1 Hasil Validitas Bukti Fisik

Sumber Data Primer yang Diolah 2022

Tabel 3.1 hasil uji validitas pada instrument bukti fisik dengan menggunakan Software SPSS Versi 28,0 menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai kolerasi *product moment* (r-hitung) lebih besar dari

nilai r-tabel sebesar 0,1638 (tarif signifikan 5% dengan n=100) sehingga dinyatakan valid.

Daya Tanggap

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|--|----------|---------|------------|
| Kemudahan memperoleh informasi | 0,736 | 0,1638 | Valid |
| Apakah petugas mengulur ulur waktu | 0,731 | 0,1638 | Valid |
| Petugas cept tanggap merespon | 0,759 | 0,1638 | Valid |
| Sabar mendengarkan keluhan | 0,753 | 0,1638 | Valid |
| Petugas melakukan Tindakan sesuai prosedur | 0,709 | 0,1638 | Valid |

Tabel 3.2 Hasil Validitas Daya Taggap

Sumber Data Primer yang Diolah 2022

Tabel 3.2 hasil uji validitas pada instrument daya tanggap dengan menggunakan Softwere SPSS Versi 28,0 menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai kolerasi *product moment* (r-hitung) lebih besar dari nilai r-tabel sebesar 0,1638 (tarif signifikan 5% dengan n=100) sehingga dinyatakan valid.

Kehandalan

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|--------------------------------|----------|---------|------------|
| Informasi mudah dipahami | 0,718 | 0,1638 | Valid |
| Pelayanan tidak berbelit belit | 0,830 | 0,1638 | Valid |

| | | | |
|--|-------|--------|-------|
| Pelayanan jam 08:00-16:00 | 0,777 | 0,1638 | Valid |
| Kemudahan dalam proses pengisian formulir | 0,740 | 0,1638 | Valid |
| Adanya petunjuk layanan atau papan informasi | 0,631 | 0,1638 | Valid |

Tabel 3.3 Hasil Validitas Kehandalan

Sumber Data Primer yang Diolah 2022

Tabel 3.3 hasil uji validitas pada instrument Kehandalan dengan menggunakan Software SPSS Versi 28,0 menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai kolerasi *product moment* (r-hitung) lebih besar dari nilai r-tabel sebesar 0,1638 (tarif signifikan 5% dengan n=100) sehingga dinyatakan valid.

Jaminan

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|--------------------------------|----------|---------|------------|
| Petugas disiplin kerja | 0,746 | 0,1638 | Valid |
| Tidak menunggu lama | 0,835 | 0,1638 | Valid |
| Pelayanan sesuai antrian | 0,836 | 0,1638 | Valid |
| Petugas adil dalam pelayanan | 0,830 | 0,1638 | Valid |
| Waktu digunakan secara efektif | 0,711 | 0,1638 | Valid |

Tabel 3.4 Hasil Validitas Jaminan

Sumber Data Primer yang Diolah 2022

Tabel 3.4 hasil uji validitas pada instrument Jaminan dengan menggunakan Software SPSS Versi 28,0 menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai kolerasi *product moment* (r-hitung) lebih besar dari nilai r-tabel sebesar 0,1638 (tarif signifikan 5% dengan n=100) sehingga dinyatakan valid.

Empati

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|---|----------|---------|------------|
| Petugas peduli dan ramah | 0,816 | 0,1638 | Valid |
| Melayani tanpa memandang status sosial | 0,773 | 0,1638 | Valid |
| Petugas melayani dengan sabar | 0,835 | 0,1638 | Valid |
| Petugas bersifat terbuka dan kooperatif | 0,826 | 0,1638 | Valid |
| Petugas selalu tersenyum | 0,798 | 0,1638 | Valid |

Tabel 3.5 Hasil Validitas Empati

Sumber Data Primer yang Diolah 2022

Tabel 3.5 hasil uji validitas pada instrument Empati dengan menggunakan Software SPSS Versi 28,0 menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai kolerasi *product moment* (r-hitung) lebih besar dari nilai r-tabel sebesar 0,1638 (tarif signifikan 5% dengan n=100) sehingga dinyatakan valid.

- b. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/ konsistensi kuesioner penelitian. Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan

bantuan *software SPS version 28.0*. Pengujian realibilitas cukup dengan membandingkan r_{α} atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,7. Jika r_{α} atau angka cronbach alpha $\geq 0,7$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupula sebaliknya.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .936 | 25 |

Tabel 3.6 Hasil Uji Realibilitas

Sumber Data Primer yang Diolah 2022

Table 3.6 hasil uji reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang digunakan telah reliable karena keseluruhan variabel memiliki nilai Cronbachs Alpha yang lebih besar dari 0,700. Nilai variabel 0,936 $>$ 0,700 sehingga instrument ini layak digunakan dalam penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif. Dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada angket sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan mean atau rata-rata (pengukuran tendensi sentral),

dan perhitungan persentase (%). Penentuan persentase ini diperoleh dari data hasil kuesioner dari variabel yang menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

Data yang sudah dipersentasekan akan ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat kuantitatif, dimana hasil persentase ini kita dapat mengolongkan sebagaimana yang terlihat pada Tabel 3.7:

Tabel 3.7. Kriteria Jawaban Responden

| Persentase Jawaban | Kriteria jawaban responden |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 80% - 100% | Sangat Baik |
| 60% - <80% | Baik |
| 40% - <60% | Cukup Baik |
| 20% - < 40% | Kurang Baik |
| 0% - < 20% | Sangat Tidak Baik |

(Arikunto, 2010: 246)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1) Letak Geografis dan Luas Wilayah

Kecamatan Panakkukang merupakan salah satu dari 14 kecamatan di Kota Makassar yang berbatasan dengan Kecamatan Tallo disebelah utara, Kecamatan Tamalanrea disebelah selatan, dan disebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Makassar. Kecamatan Panakkukang merupakan daerah bukan pantai topografi ketinggian 500 M dipermukaan laut. Menurut jaraknya, letak masing masing kelurahan ke ibukota Kecamatan berkisar antara 1-2 km. Luas wilayah Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan yaitu 17,05 km² yang terdiri dari 11 kelurahan, 474 RT dan 90 RW dengan kategori kelurahan swasembada. Dari luas wilayah Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, Kelurahan Pampang memiliki wilayah terluas yaitu 2,63 km², terluas kedua adalah kelurahan Panaikang dengan luas wilayah 2,35 km², sedangkan paling kecil luas wilayah adalah kelurahan Sinrijala yaitu 0,17 km². Banyaknya RT di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, Kelurahan Tamamaung dan Panaikang memiliki RT terbanyak yaitu 62 RT, terbanyak kedua yaitu Kelurahan Paropo 52 RT, RT terkecil terdapat di Kelurahan Sinrijala yaitu 15 RT. Sedangkan Banyaknya RW di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, Kelurahan Tello Baru terdapat 11 RW yang memiliki RW terbanyak, terbanyak

kedua Paropo dan Karuwisi yaitu 10 RW, sedangkan RW terkecil yaitu Kelurahan Sinrijala terdapat 5 RW. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan luas wilayah, banyaknya RT dan RW yang ada di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar:

Tabel 4.1 Luas Kecamatan Panakkukan Beserta Kelurahan

| Desa/Kelurahan | Luas (km²) | RT | RW |
|-----------------------|------------------------------|------------|-----------|
| PAROPPO | 1,94 | 52 | 10 |
| KARANGPUANG | 1,46 | 45 | 9 |
| PANDANG | 1,16 | 43 | 7 |
| MASALA | 1,32 | 31 | 7 |
| TAMAMAUNG | 1,27 | 62 | 8 |
| KARUWISI | 0,85 | 42 | 10 |
| SINRIJALA | 0,17 | 15 | 5 |
| KARUWISI UTARA | 1,72 | 30 | 8 |
| PAMPANG | 2,63 | 41 | 8 |
| PANAİKANG | 2,35 | 62 | 7 |
| TELLO BARU | 2,18 | 52 | 11 |
| KECAMATAN | 17,05 | 474 | 90 |

2) Jumlah Penduduk

Dalam kurun waktu 2019-2020 jumlah penduduk di Kecamatan Panakkukang mengalami perlambatan sekitar 0,1 persen, dimana penduduk pada tahun 2019 berjumlah 146.463 jiwa, sedangkan penduduk

tahun 2020 berjumlah 146.760 jiwa. Berdasarkan jenis kelamin tampak bahwa jumlah penduduk laki-laki sekitar 73.266 jiwa dan perempuan sekitar 73.494 jiwa. Dengan demikian rasio jenis kelamin adalah sekitar 98,05 persen yang berarti 100 orang penduduk perempuan dan sekitar 98 orang penduduk laki-laki.

3) Visi – Misi Kantor Kecamatan Panakkukang

a. Visi

“Terwujudnya Pelayanan Publik Yang Optimal”

b. Misi

1. Meningkatnya Sumber Daya Pelayanan dan Sumber Daya Aparat Kecamatan.
2. Menata Infrastruktur Lingkungan Yang Nyaman Untuk Semua.

4) Organisasi Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

Struktur organisasi kelembagaan Kecamatan Panakkukang sesuai peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 sebagai berikut :

- 1) Camat;
- 2) Sekertariat;
 - a. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan Dan Perlengkapan
- 3) Seksi Pemerintahan, Ketentraman, Dan Ketertiban;
- 4) Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- 5) Seksi Perekonomian Dan Pembangunan;
- 6) Seksi Kesejahteraan Sosial; dan

7) Seksi Pengelolaan Kebersiha

B. Hasil Penelitian

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar yang berjumlah 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu yaitu Kepuasan.

1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini responden yang mengisi kuisioner merupakan pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Berikut profil responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan.

a) Jenis Kelamin

Tabel : 4.1 Presentasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | |
|---------------|------|
| Laki laki | 45% |
| Perempuan | 55 % |

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahi bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah Perempuan sebanyak 55 orang atau 55% dan laki laki sebanyak 45 orang atau 45%. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian kepuasan pelayanan administrasi kependudukan yang paling banyak ditemui di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar adalah Perempuan.

b) Umur

Tabel: 4.2 Presentasi Responden Berdasarkan Umur Terbanyak

| No | Umur | Jumlah |
|----|---------------|----------|
| 1 | 17 – 20 Tahun | 25 Orang |
| 2 | 21 - 30 Tahun | 23 Orang |
| 3 | 31 - 40 Tahun | 18 Orang |
| 4 | 41 – 50 Tahun | 19 Orang |
| 5 | 51 - 59 Tahun | 15 Orang |

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat diketahi bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur 17- 20 Tahun sebanyak 25 orang atau 25%, yang berumur 21-30 Tahun sebanyak 23 orang atau 23%, yang berumur 31- 40 orang sebanyak 18 Orang atau 18%, umur 41 – 50 Tahun sebanyak 19 orang atau 19%, dan yang berumur 51-59 sebanyak 15 orang atau 15%. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian kepuasan pelayanan administrasi kependudukan yang paling banyak ditemui di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar yang berumur 17 Tahun sampai 20 Tahun sebanyak 25 orang.

c) Pekerjaan

Tabel: 4.2 Presentasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah orang | % |
|----|------------|--------------|-----|
| 1 | IRT | 27 Orang | 27% |
| 2 | Wiraswasta | 24 Orang | 24% |
| 3 | Pelajar | 21 Orang | 21% |

| | | | |
|---|----------------|----------|-----|
| 4 | Pegawai swasta | 10 Orang | 10% |
| 5 | Mahasiswa | 10 Orang | 10% |
| 6 | Buruh kasar | 6 Orang | 6% |
| 7 | Guru | 2 Orang | 2% |

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan responden tertinggi adalah kategori Ibu Rumah Tangga yaitu berjumlah 27 orang atau sebanyak 27%, kemudian disusul dengan pekerjaan Wiraswasta berjumlah 24 orang atau sebanyak 24% dari populasi, kemudian di susul lagi dengan pelajar berjumlah 21 orang atau sebanyak dengan 21%, lalu disusul dengan mahasiswa dan pegawai swasta yang memiliki skor yang sama sebanak 10 orang atau sebanyak 10% masing masing pekerjaan,lalu disusul dengan pekerjaan buruh kasar berjumlah 6 orang atau sebanyak 6%, dan pekerjaan guru memiliki skor 2%.

2 Analisis Statistik Deskriptif

Dalam mengkategorikan rata rata jawaban responden, peneliti membuat skala interval yang di hitung dari skor tertinggi yaitu 5 di kurangi skr terendah yaitu 1 lalu di bagi lima. Dengan cara tersebut dapat di peroleh interval untuk kategori sebesar 0,80 dengan demikian kategori jawaban responden di tentukan berdasarkan skala pada table di bawa ini

Table 4.3 skala kategori jawaban responden

| Skala kategori jawaban | Kategori skor |
|------------------------|-------------------|
| 1,00-1,80 | Sangat tidak baik |
| 1,81-2,60 | Tidak baik |

| | |
|-----------|-------------|
| 2,61-3,40 | Cukup baik |
| 3,41-4,20 | Baik |
| 4,21-5,00 | Sangat baik |

Sumber: data primer diolah peneliti, 2022

1) Bukti Fisik

Bukti fisik (Tangibles) kualitas pelayanan kantor kecamatan panakkukang yang berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi kantor. Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan serta daya tarik fasilitas yang dapat memberkan kepuasan masyarakat pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Dalam variable bukti fisik terdapat 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk memperoleh jawaban responden dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.3 deskripsi frekuensi variabel Bukti fisik

| Item | | Jawaban Responden | | | | | Rata Rata |
|---------------------|----------|-------------------|------|------|-------|-------|-----------|
| | | STB | TB | CB | B | SB | |
| Penampilan pegawai | F | 0 | 0 | 7 | 46 | 47 | 4.40 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 7.0% | 46.0% | 47.0% | |
| Ruang tunggu nyaman | F | 0 | 0 | 3 | 39 | 58 | 4.55 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 3% | 39% | 58% | |
| Lokasi bersih | F | 0 | 0 | 2 | 43 | 55 | 4.53 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 2% | 43% | 55% | |
| Toilet bersih | F | 0 | 0 | 11 | 42 | 48 | 4.37 |

| | | | | | | | |
|-----------------------|----------|------|------|-----|-----|-----|------|
| | % | 0.0% | 0.0% | 11% | 42% | 48% | |
| Tersedia pendingin/AC | F | 0 | 0 | 2 | 39 | 59 | 4.57 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 2% | 39% | 59% | |
| Grand Mean | 4.48 | | | | | | |

Sumber : data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dapat kita ketahui bahwa mean tertinggi dari item indikator bukti fisik yaitu item tersedianya pendingin ruangan/AC dengan nilai 4,57 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki dengan kategori sangat baik, dan dapat dilihat dari table di atas item yang paling rendah di antara item lain yaitu item kebersihan Toilet dengan mean 4,37 dimana mean 4,37 memasuki kategori sangat baik.

Dari hasil observasi peneliti keadaan indikator bukti fisik di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memang sangatlah baik, baik itu dari prasarana prasarananya dan kebersihan kantor.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) kesanggupan dan keinginan staf kantor kecamatan panakukkang untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan. petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi variabel Daya Tanggap

| Item | | Jawaban Responden | | | | | Rata Rata |
|---|---|-------------------|------|------|-------|-------|-----------|
| | | STB | TB | CB | B | SB | |
| Kemudahan memperoleh informasi | F | 1 | 0 | 9 | 30 | 60 | 4.48 |
| | % | 1.0% | 0.0% | 9.0% | 30.0% | 60.0% | |
| Terkesan mengulur waktu pelayanan | F | 2 | 1 | 7 | 34 | 56 | 4.41 |
| | % | 2.0% | 1.0% | 7.0% | 34.0% | 56.0% | |
| Tanggap dalam merespon keluhan masyarakat | F | 0 | 0 | 4 | 36 | 60 | 4.56 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 4.0% | 36.0% | 60.0% | |
| Prtugas sabar dalam menanggapi | F | 0 | 0 | 9 | 32 | 59 | 4.50 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 9.0% | 32.0% | 59.0% | |
| Tindakan sesuai prosedur | F | 0 | 0 | 3 | 43 | 54 | 4.51 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 43.0% | 54.0% | |
| Grand Mean | | 4.49 | | | | | |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dapat kita ketahui bahwa mean tertinggi dari item indikator daya tanggap yaitu item tanggap dalam merespon keluhan masyarakat dengan nilai 4,56 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki dengan kategori sangat baik, dan dapat dilihat dari table di atas item yang paling rendah di antara item lain yaitu item petugas terkesan mengulur ulur waktu dengan mean 4,41 dimana memasuki kategori sangat baik.

Dari hasil observasi peneliti keadaan indikator Daya tanggap di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memang sangatlah baik, baik itu dari respon cepat dan Tindakan petugas sesuai prosedur.

3) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dan Keandalan (*Reliability*) pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panakkukang untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen (masyarakat), kinerja pelayanan yang **tepat**, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

Table 4.5 deskripsi frekuensi variabel keandalan

| Item | | Jawaban Responden | | | | | Rata Rata |
|---|----------|-------------------|------|------|-------|-------|-----------|
| | | STB | TB | CB | B | SB | |
| Informasi mudah di pahami | F | 0 | 0 | 7 | 31 | 62 | 4.55 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 7.0% | 31.0% | 62.0% | |
| Pelayanan tidak berbelit belit | F | 0 | 1 | 7 | 39 | 53 | 4.44 |
| | % | 0.0% | 1.0% | 7.0% | 39.0% | 53.0% | |
| Pelayanan jam 08:00-16:00 | F | 0 | 0 | 8 | 32 | 60 | 4.52 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 8.0% | 32.0% | 60.0% | |
| Kemudahan pengisian formulir administrasi | F | 0 | 0 | 3 | 38 | 59 | 4.56 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 38.0% | 59.0% | |
| Adanya prtunjuk layanan dan papan informasi | F | 0 | 0 | 6 | 43 | 51 | 4.45 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 6.0% | 43.0% | 51.0% | |
| Grand Mean | | 4.50 | | | | | |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dapat kita ketahui bahwa mean tertinggi dari item indikator keandalan yaitu item kemudahan pengisian formulir administrasi dengan nilai 4,56 dimana dapat

dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki dengan kategori sangat baik, dan dapat dilihat dari table di atas item yang paling rendah di antara item lain yaitu item pelayanan tidak terbelit belit dengan mean 4,44 dimana memasuki kategori sangat baik.

Dari hasil observasi peneliti keadaan indikator kehandalan di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memang sangatlah baik, baik itu dari segi informasi muda dipahami, pelayanan yang tidak terbelit belit, adanya petunjuk pelayanan dan papan di kantor.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) Kantor Kecamatan Panakkukang menjamin kemampuan, keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

Table 4.6 deskripsi frekuensi variabel jaminan

| Item | | Jawaban Responden | | | | | Rata Rata |
|--|----------|-------------------|------|------|-------|-------|-----------|
| | | STB | TB | CB | B | SB | |
| Prtugas disiplin kerja yang tinggi | F | 0 | 0 | 6 | 35 | 59 | 4.53 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 6.0% | 35.0% | 59.0% | |
| Petugas tidak membiarkan menunggu lama | F | 0 | 3 | 2 | 38 | 57 | 4.49 |
| | % | 0.0% | 3.0% | 2.0% | 38.0% | 57.0% | |
| Pelayanan sesuai antrian | F | 0 | 0 | 6 | 38 | 56 | 4.50 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 6.0% | 38.0% | 56.0% | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|------|------|------|-------|-------|------|
| Adil dalam memberikan pelayanan | F | 0 | 1 | 3 | 41 | 57 | 4.50 |
| | % | 0.0% | 1.0% | 3.0% | 41.0% | 57.0% | |
| Penggunaan waktu secara efektif | F | 0 | 0 | 4 | 39 | 57 | 4.53 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 4.0% | 39.0% | 57.0% | |
| Grand Mean | 4.51 | | | | | | |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dapat kita ketahui bahwa mean tertinggi dari item indikator jaminan yaitu item tersedianya petugas di siplin kerja yang tinggi dengan nilai 4,53 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki dengan kategori sangat baik, dan dapat dilihat dari table di atas item yang paling rendah di antara item lain yaitu item petugas tidak membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama dengan mean 4,49 dimana memasuki kategori sangat baik, maka dapat dilihat bahwa di kantor kecamatan panakkukang kedisiplinan pegawainya sangat baik.

Dari hasil observasi peneliti keadaan indikator jaminan di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memang sangatlah baik, baik itu dari kedisiplinan yang tingginya pegawai kantor.

e) **Empati**

Empati (*Emphaty*) Kantor Kecamatan Panakkukang sebagai penyedia jasa harus sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensi empati memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan

yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Tabel 4.7 deskripsi frekuensi variabel empati

| Item | | Jawaban Responden | | | | | Rata Rata |
|---|---|-------------------|------|------|-------|-------|-----------|
| | | STB | TB | CB | B | SB | |
| Petugas peduli dan ramah | F | 0 | 1 | 8 | 32 | 59 | 4.49 |
| | % | 0.0% | 1.0% | 8.0% | 32.0% | 59.0% | |
| Petugas melayani tanpa memandng status social | F | 0 | 0 | 6 | 37 | 57 | 4.51 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 6.0% | 37.0% | 57.0% | |
| Petugas melayani dengan sabar | F | 0 | 1 | 4 | 34 | 61 | 4.55 |
| | % | 0.0% | 1.0% | 4.0% | 37.0% | 61.0% | |
| Petugas bersifat terbuka dan kooperatif | F | 0 | 0 | 7 | 40 | 53 | 4.46 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 7.0% | 40.0% | 53.0% | |
| Petugas selalu tersenyum | F | 0 | 0 | 8 | 32 | 60 | 4.52 |
| | % | 0.0% | 0.0% | 8.0% | 32.0% | 60.0% | |
| Grand Mean | | 4.50 | | | | | |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dapat kita ketahui bahwa mean tertinggi dari item indikator empati yaitu item petugas melayani dengan sabar dengan nilai 4,55 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki dengan kategori sangat baik, dan dapat dilihat dari table di atas item yang paling rendah di antara item lain yaitu item petugas bersifat terbuka dengan mean 4,46 dimana memasuki kategori sangat baik.

Dari hasil observasi peneliti keadaan indikator empati di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memang sangatlah baik, dari segi kesabaran dan keramahan dalam menghadapi masyarakat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Dari hasil kuisioner/angket sebanyak 100 yang telah disebar peneliti kepada 100 responden maka diperoleh data responden dimana jika ditinjau dari jenis kelamin yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 45 orang atau 45.0% dan perempuan sebanyak 55 orang atau 55.0%. Ditinjau dari umur sebagian besar berumur 17-20 Tahun berjumlah 25 orang atau sebanyak 25.0%, umur 21-30 tahun sebanyak 23 orang atau sebanyak 23.0%, umur 31-40 tahun berjumlah 18 orang atau sebanyak 18.0%, umur 41-50 tahun berjumlah 19 orang atau sebanyak 19.0%, dan yang terakhir berumur 51-59 tahun berjumlah 15 orang atau sebanyak 15.0%. Serta ditinjau dari segi pekerjaan IRT sebanyak 27 orang atau sebanyak 27.0%, kemudian di susul pekerjaan responden tertinggi ke 2 yaitu wiraswasta 24 orang atau sebanyak 24.0%, pelajar berjumlah 21 orang atau sebanyak 21.0%, dan Mahasiswa 10 orang atau sebanyak 10.0%, pegawai swasta berjumlah 10 orang atau sebanak 10.0%, buruh kasar 6 orang atau seebanyak 6.0%, lalu pekerjaan guru dan honorer sebanyak masing masing 1orang atau sebanyak 1.0% masing masing pekerjaan.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 28,0 maka diperoleh hasil penelitian deskriptif, maka hasil deskripsi kepuasan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang kota makassar dengan variable Kepuasan dengan indikator;

- 1 Bukti fisik, dari indikator bukti fisik (X1) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,48 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki kategori Sangat Baik. Untuk yang pertama yaitu penampilan pegawai. Berdasarkan hasil observasi dan pembagian angket, penampilan pegawai di kecamatan Panakkukang kota Makassar sudah bisa dikatakan sangat baik karena banyaknya masyarakat yang merasa puas atas penampilan pegawai kantor kecamatan Panakkukang, untuk ruang tunggu pelayanan administrasi kependudukan juga sangat baik sebab masih memadainya sarana prasarana di Kecamatan Panakkukang. Untuk lokasi pelayanan bersih sehingga masyarakat sangat nyaman. Dari hasil observasi dan jawaban responden dari angket dapat disimpulkan untuk kenyamanan dinilai sangat memuaskan atau sangat baik karena adanya pendingin ruangan di sekitar loket dan ruang tunggu, membuat pelanggan nyaman. Untuk Kebersihan toilet dari hasil bservasi peneliti dan jawaban kusioner masyarakat bisa dikatakan baik karena selalu dibersihkan secara rutin dan hal tersebut membuat masyarakat puas akan kebersihan toilet kantor kecaatan panakkukang kota makassar. Hasil penelitian ini juga dapat melihat indikator bukti fisik penelitian M. Yanto dengan

judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan. Dimana kita dapat lihat jika indikator bukti fisik yang baik yaitu mempunyai item penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, dan kenyamanan tempat pelayanan.

- 2 Daya tanggap, dari indikator daya tanggap (X2) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,49 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki kategori Sangat Baik. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), untuk yang pertama dari dimensi ini, yaitu Respon Pegawai Terhadap Keluhan keluhan masyarakat, ini dinilai sangat baik karena pegawai Kecamatan Panakkukang sudah mau mendengarkan keluhan dari masyarakat dan juga kesabaran petugas dalam menghadapi keluhan-keluhan dari masyarakat dan yang kedua yaitu Kecepatan pegawai dalam melayani. Pelayanan dibagian administrasi kependudukan yang terbilang cepat dan tanggap, serta tambahan bantuan dari siswa-siswi magang membuat ini dinilai sudah baik. Dimana dari observasi peneliti dan hasil jawaban angket atau kuesioner masyarakat dapat dilihat jika indikator daya tanggap di kecamatan Panakkukang Kota Makassar sangatlah baik dan hal ini baik dicontoh untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk instansi instansi yang lain. Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil penelitian Ratna Esa Kuswati dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Indikator daya

tanggap yang baik seperti Penilaian kualitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari dalam dimensi responsiveness menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

- 3 Keandalan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,50 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki kategori Sangat Baik. yang pertama dalam dimensi ini adalah Penerapan Ketepatan Jam Kerja Kantor, dimana indikator ini dinilai sangat baik karena pegawai pelayanan administrasi kependudukan tepat waktu dan memberikan layanan maksimal mungkin mulai dari jam 08:00 sampai jam 16:00, dan pada saat survey lokasi peneliti dapat melihat secara langsung pegawai memanfaatkan waktu sebaik mungkin. Dimana dilihat dari hasil observasi peneliti dan dari hasil jawaban kusioner/ angket masyarakat dapat di simpulkan bahwa indikator di kecamatan panakkukang kota makassar sangat baik dan ini dapat menjadi cuan kualitas yang baik untuk instansi instansi lainnya. Dari hasil penelitian ini sama dengan penelitian Joko Susanto dan Zepa Anggraini yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin, dimana hasil penelitian menunjukkan terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Tabir Ulu sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas dibagian pelayanan dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam

menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi proses pelayanan, karena para pegawai atau aparatur secara keseluruhan sebagian besar paham tentang penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan di kantor Camat Tabir Ulu, seperti penggunaan komputer dan lain-lain.

- 4 Jaminan, dari indikator jaminan (X4) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,51 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki kategori Sangat Baik. Dari asil observasi dan hasil jawaban kosioner masyarakat dapat dilihat bahwa indikator jaminan di kantor kecamatan panakkukang kota makassar sangat lah baik dan hal tersebut bisa dijadikan acuan atau contoh yang baik untuk instansi instansi lainnya. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Ratna Esa Kuswati dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Sebagaimana hasil penelitiannya menunjukkan indikator jaminan penilaian kualitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari dalam dimensi assurance menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan.
- 5 Empati, dari indikator empati (X5) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,50 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki kategori Sangat Baik. yang digunakan dalam dimensi ini adalah Keramahan Pegawai. ini dinilai sangat baik karena menurut hasil observasi sebagian besar pegawai

sudah bersikap ramah. Indikator yang kedua Tidak Diskriminatif, dimana indikator tersebut dinilai sudah baik sebab di Kecamatan Panakkukang masyarakat dilayani dengan adil, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial. Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratna Esa Kuswati dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Untuk mengukur indikator empathy peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Maka dari itu dapat disimpulkan kepuasan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki rata-rata 4,49 maka dapat dilihat dari tabel skala kategori jawaban responden memasuki kategori sangat baik.

Hasil penelitian ini dengan judul deskripsi kepuasan pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Panakkukang Kota Makassar sesuai dengan teori kepuasan pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2008:1) Pelayanan adalah usaha yang dilakukan pihak tertentu untuk memenuhi kepentingan pihak lain. Hal tersebut sejalan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Zeithaml dan Berry (2000), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan. Untuk mengukur kepuasan tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, maka ada lima dimensi karakteristik yang diidentifikasi dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kepuasan pelayanan yaitu bukti fisik (*Tangibles*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*), 4) Empati (*Emphaty*), Keyakinan (*Assurance*).

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Juisal (2021), Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Labuan Kecamatan Wakorumba Utara Kabupaten Buton Utara, juga menemukan hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Labuan dilihat dari 14 unsur/indeks pelayanan menunjukkan basil rata-

rata dalam kategori memuaskan, bahkan pada unsur kemampuan petugas dan keamanan lingkungan pelayanan pada KTP dan Kartu Keluarga dinilai sangat memuaskan, walaupun pada unsur kedisiplinan petugas, kesesuaian biaya, kewajaran biaya dan ketepatan waktu dinilai tidak memuaskan oleh para penerima layanan pada setiap jenis pelayanan. Dan khusus untuk pelayanan akta kelahiran unsur prosedur pelayanan dinilai juga kurang memuaskan oleh pengguna layanan.

Dengan demikian semakin tinggi kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai administrasi kependudukan maka semakin puas atau semakin baik pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang kota makassar.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang kota makassar dengan variable Kepuasan dengan indikator;

- 1 Indikator bukti fisik (X1) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,48 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki kategori Sangat Baik.
- 2 Indikator daya tanggap (X2) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,49 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki kategori Sangat Baik.
- 3 Indikator keandalan (X3) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,50 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki kategori Sangat Baik.
- 4 Indikator jaminan (X4) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,51 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki kategori Sangat Baik.
- 5 Indikator empati (X5) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,50 dimana dapat dilihat dari skala kategori jawaban responden memasuki kategori Sangat Baik.

Maka dari itu dapat di simpulkan kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang kota makassar memiliki rata rata 4,49 maka dapat dilihat dari tabel skala kategori jawaban responen memasuki kategori sangat baik, berdasarkan hasil analisis uji penelitian deskriptif menunjukkan bahwa variabel kepuasan di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki pelayanan administrasi kependudukan yang sangat baik atau sangat memuaskan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti mengharapkan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Panakkukang Koa Makassar agar masyarakat puas atas pelayanan administrasi kependudukan di kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- 123dok. (2022). *Profil Kecamatan Panakkukang dan Kecamatan Manggala*.
- Arisman. (2016). Mengukur kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik. *Artikel Kepuasan Masyarakat Dan Kualitas Pelayanan Publik*, 1–22.
- Hamka, N. F. F. (2018). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5.
- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*.
- Juisal. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Labuan Kecamatan Wakorumba Utara Kabupaten Buton Utara*.
- Mahyaruddin, A. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Terhadap Pelayan Biro Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Uin Ar-Raniry. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 25(1), 1–9.
- Manri, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare*.
- Nanna, S. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699. www.journal.uta45jakarta.ac.id
- OHY, V. K. L., Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Jumbo Swalayan Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(002), 1–10.
- Undang-undang (UU) tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. No 25 (2009).
- Sari, S. amelia. (2017). *Kualitas Peayanan Publik di Kecamatan Tajungsari Kabupaten Gunungsari*. 549, 40–42.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel. In *Ipdn Press* (Edisi 1, Vol. 53, Issue 9). IPDN PRESS.

- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1.
- Suryani, I., & Jamaluddin. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 2(2), 134–142
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- SYAFRAUFGISQU. (2012). *Gambar Peta Makassar*. <https://syafraufgisqu.wordpress.com/2012/10/06/peta-kota-makassar/>
- Wahida. (2014). *Inseks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaanan E- KTP Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. c, 1–43.
- Yanto, M. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 712. <https://doi.org/10.30736/jpim.v3i2.178>
- Yusuf, P. (2009). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Brikat Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Tipe A2 Tangerang* (Vol. 131). Universitas Indonesia.

L

A

M

P

I

R

A

N



KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS PENELITI:

Nama : Fitri Handayani
 Nim : 105611100518
 Universitas/Prodi : Universitas Muhammadiyah Makassar/Ilmu Administrasi
 Negara
 Judul Skripsi : Deskripsi Kepuasan Pelayanan Administrasi
 Kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Sebelum menjawab daftar pernyataan yang telah disiapkan, isilah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.
2. Bacalah dengan baik setiap pernyataan, kemudian beri tanda ceklis (√) pada jawaban yang dianggap paling tepat.
3. Penilaian untuk skor yaitu Sangat Baik (SB) 5, Baik (B) 4, Cukup Baik (CB) 3, Tidak Baik (TB) 2, dan Sangat Tidak Baik (STB) 1

IDENTITAS RESPONDEN:

Nama Responden :
 Jenis Kelamin :
 Umur :
 Pekerjaan :

| No. | Pernyataan | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----|------------|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

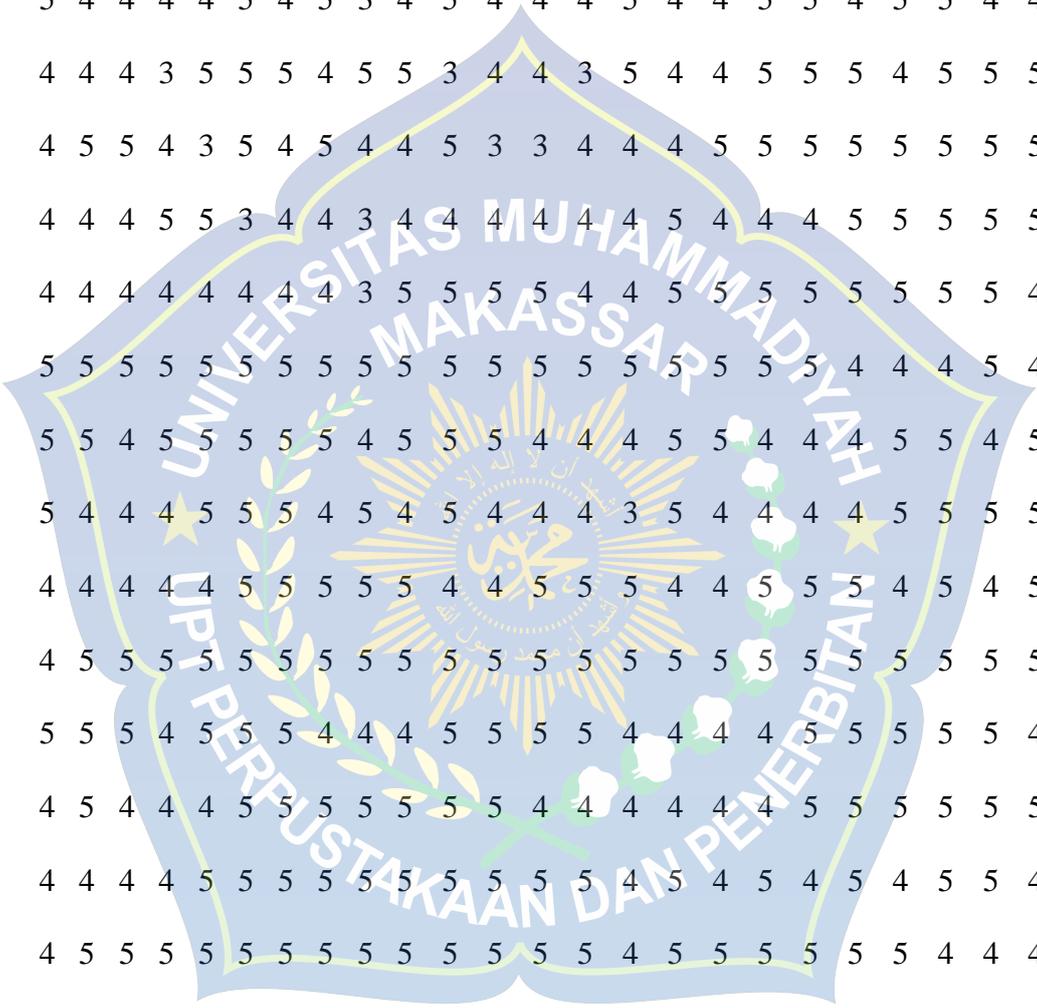
| | | SB | B | CB | TB | STB |
|-------------------------|--|----|---|----|----|-----|
| I. Bukti Fisik | | | | | | |
| 1. | Petugas berpenampilan menarik dan rapi saat melayani masyarakat | | | | | |
| 2. | Ruang tunggu nyaman untuk pelayanan | | | | | |
| 3. | Lokasi pelayanan nyaman dan bersih | | | | | |
| 4. | kamar mandi/toilet selalu dalam keadaan bersih? | | | | | |
| 5. | Tersedia pendingin ruangan | | | | | |
| II. Daya tanggap | | | | | | |
| 1. | Kemudahan memperoleh informasi administrasi kependudukan | | | | | |
| 2. | Petugas pelayanan terkesan mengulur-ulur waktu dalam membantu masyarakat pada proses pelayanan administrasi kependudukan | | | | | |
| 3. | petugas administrasi kependudukan cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat untuk masalah mendadak | | | | | |
| 4. | Sabar mendengarkan keluhan masyarakat serta mencari solusi terbaik | | | | | |
| 5 | petugas administrsi kependudukan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
| III. Kehandalan | | | | | | |
| 1. | informasi yang disampaikan petugas mudah dipahami | | | | | |
| 2. | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit | | | | | |
| 3. | Memberikan layanan secara maksimal dari jam 08:00 sampai 16:00 | | | | | |
| 4. | Kemudahan dalam Proses pengisian formulir administrasi kependudukan | | | | | |
| 5. | Terdapat petunjuk layanan dan papan informasi yang disediakan petugas administrasi kependudukan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus hal | | | | | |
| IV. Jaminan | | | | | | |
| 1. | Petugas menunjukkan disiplin kerja yang tinggi | | | | | |
| 2. | Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama | | | | | |
| 3. | Pelayanan sesuai nomor antrian | | | | | |
| 4. | Petugas adil dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 5. | Waktu dipergunakan secara efektif | | | | | |

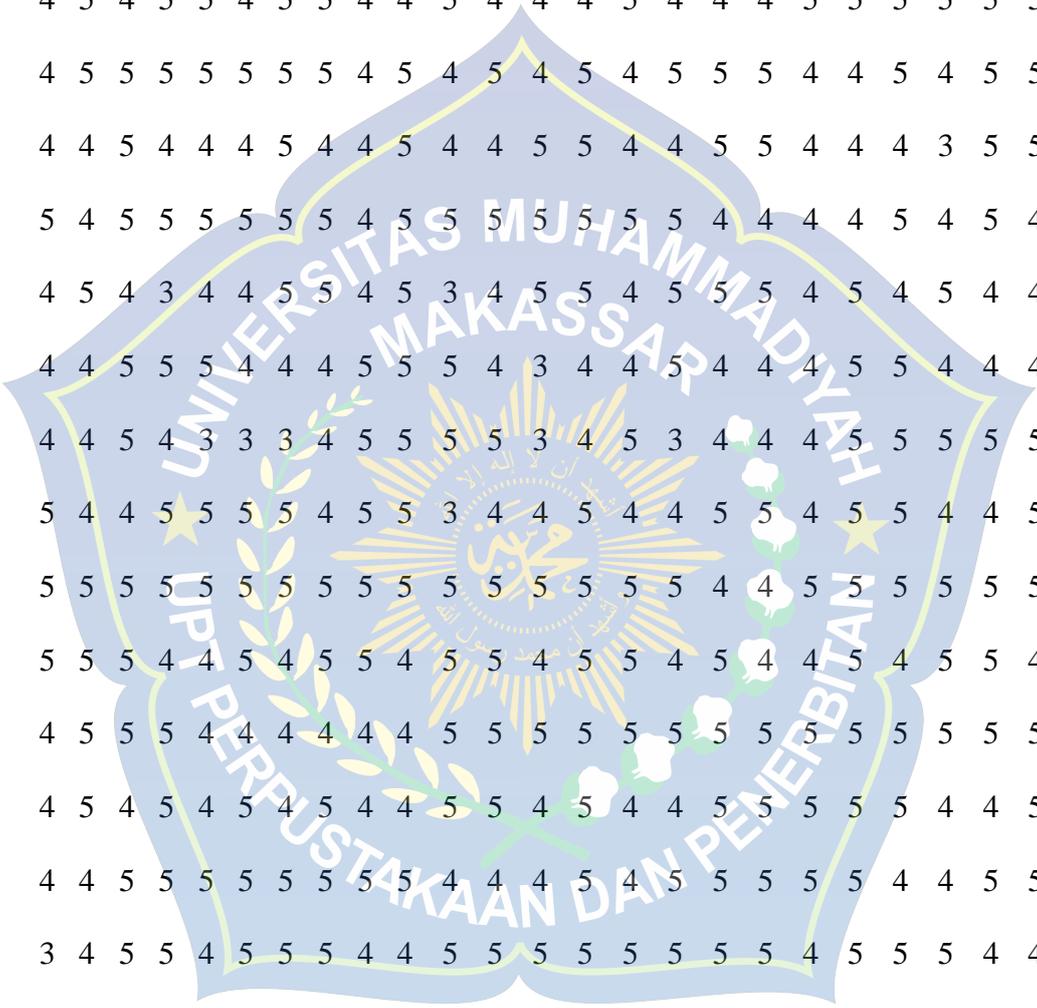
| V. Empati | | | | | |
|------------------|---|--|--|--|--|
| 1. | petugas peduli dan ramah terhadap masyarakat | | | | |
| 2. | petugas melayani penumpang tanpa memandang status sosial | | | | |
| 3. | petugas melayani dengan sabar | | | | |
| 4. | Petugas bersikap terbuka dan kooperatif dengan masyarakat | | | | |
| 5. | Petugas selalu tersenyum ketika memberi pelayanan | | | | |

4 5 5 3 4 3 3 4 3 4 4 3 4 3 5 4 4 3 4 3 2 3 2 3 3
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 4 5 5 4 4 4 5 4 5 5 5 5
5 5 5 4 5 5 4 4 4 4 5 5 4 4 5 4 4 4 4 4 5 4 4 4
5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
4 4 4 4 4 5 5 4 5 4 5 4 5 4 5 5 4 5 4 5 5 4 5 4 5
4 4 4 3 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 3 3 2 3 3 4 3 4 4 4 3
4 5 5 4 5 5 5 5 4 4 3 5 5 4 5 5 5 5 5 4 4 5 5 5
5
5 5 5 4 5 5 5 5 4 3 5 5 5 5 4 4 4 4 4 5 4 5 4 5
5 5 5 5 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 3 3 3 4 3 3
4 5 5 4 5 5 4 5 5 5 4 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 4 5
5 5 4 5 5 5 4 5 4 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
5
5
4
4
4 4 4 4 4 4 2 4 4 4 4 2 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4
5 5 5 4 4 5 5 5 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 5 4 4 3 3
5 5 5 4 5 5 4 4 4 4 5 5 5 4 5 4 4 5 4 5 5 5 5 4 4
5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 4 4 5 5 4 4 4 5 5 5 5 4 4 5 4
3 3 3 3 5 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
5 4 5 5 5 5 5 4 4 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5
3 3 4 5 4 4 1 4 4 4 5 4 4 5 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4

4 4 4 4 4 3 3 4 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4
4 3 4
4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5
5 5 5 4 5 4 3 4 4 4 4 4 5 4 4 5 5 4 5 5 5 5 5 5
5 4 4 4 4 5 4 5 3 4 5 4 4 4 5 4 4 5 5 4 5 5 4 4 4
4 4 4 3 5 5 5 4 5 5 3 4 4 3 5 4 4 5 5 5 4 5 5 5 5
4 5 5 4 3 5 4 5 4 4 5 3 3 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5
4 4 4 5 5 3 4 4 3 4 4 4 4 4 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5
4 4 4 4 4 4 4 3 5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 4 5
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 5 4 5
5 5 4 5 5 5 5 4 5 5 5 4 4 4 5 5 4 4 4 5 5 4 5 5
5 4 4 4 5 5 5 4 5 4 5 4 4 4 3 5 4 4 4 4 5 5 5 5
4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 4 4 5 5 5 4 4 5 5 5 4 5 4 5 4
4 5
5 5 5 4 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5 4 5
4 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5
4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 4 5 5 4 4
4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4
5 5 4 4 4 3 3 3 4 4 3 4 3 4 4 4 4 4 5 4 3 5 4 5 4
4 5 4 4 5 4 4 5 5 4 4 4 4 5 5 3 4 4 4 4 4 5 4 4
5 4 4 4 4 4 5 4 4 3 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 5 4 4
5 5 4 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 5 4 5 4
3 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 3 4 4 4 4 4 4 5 4 4 5 4 4



5 4 4 5 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4
3 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
5 5 4 4 5 4 4 5 5 5 4 4 5 4 5 5 5 5 4 5 5 5 5 4
5 5 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 5 4 5 5 5 5 4 3 4 4 4 5
4 5 4 5 5 4 5 5 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5
4 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 4 5 4 5 5 5 4 4 5 4 5 5 4
4 4 5 4 4 4 5 4 4 5 4 4 5 5 4 4 5 5 4 4 4 3 5 5 5
5 4 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 4 5 4 5
4 5 4 3 4 4 5 5 4 5 3 4 5 5 4 5 5 5 4 5 4 5 4 4 4
4 4 5 5 5 4 4 4 5 5 5 4 3 4 4 5 4 4 4 5 5 4 4 4 4
4 4 5 4 3 3 3 4 5 5 5 5 3 4 5 3 4 4 4 5 5 5 5 5
5 4 4 5 5 5 5 4 5 5 3 4 4 5 4 4 5 5 4 5 5 4 4 5 5
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5
5 5 5 4 4 5 4 5 5 4 5 5 4 5 5 4 5 4 4 5 4 5 5 4 4
4 5 5 5 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 5 5 4 5 4 4 5 5 5 5 4 4 5 5
4 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 5 4 5 5 5 5 5 4 4 5 5 5
3 4 5 5 4 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 4 4 5
5 5 4 4 5 3 5 5 3 4 4 4 5 5 4 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5
4 5 5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 4
4 4 4 5
4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 4 5 5 4 4
5 4 5 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 4 5 5 5



4 5 5 5 4 4 5 5 5 4 3 5 5 5 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 5
4 5 4 5 4 5 5 4 4 4 5 4 4 5 3 4 5 4 5 4 4 5 4 4 5
5 4 4 5 4 4 5 4 5 4 5 5 4 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 5
5 4 5
4 4 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
5 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 5 5 5 5
4 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 5
4 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 4
4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 4 4 5 5 5
5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 4 4 5 4 4 5 5 4 4 4 5 5 4 4
4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 4 5 4 4 4 5 4 4 5 4
3 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
5 4 5





Suasana ruangan tunggu pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang kota makassar



Pengisian angket kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di kantor panakkukang













UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR







| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P1 | Pearson Correlation | 1 | .410** | .296** | .174 | .371** | .674** |
| | Sig. (2-tailed) | | <.001 | .003 | .084 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P2 | Pearson Correlation | .410** | 1 | .498** | .151 | .326** | .691** |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | | <.001 | .133 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P3 | Pearson Correlation | .296** | .498** | 1 | .370** | .271** | .711** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | <.001 | | <.001 | .006 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P4 | Pearson Correlation | .174 | .151 | .370** | 1 | .304** | .626** |
| | Sig. (2-tailed) | .084 | .133 | <.001 | | .002 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P5 | Pearson Correlation | .371** | .326** | .271** | .304** | 1 | .661** |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | .006 | .002 | | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .674** | .691** | .711** | .626** | .661** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Correlations

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P1 | Pearson Correlation | 1 | .414** | .475** | .411** | .352** | .736** |
| | Sig. (2-tailed) | | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P2 | Pearson Correlation | .414** | 1 | .446** | .342** | .350** | .731** |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P3 | Pearson Correlation | .475** | .446** | 1 | .507** | .454** | .759** |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P4 | Pearson Correlation | .411** | .342** | .507** | 1 | .589** | .753** |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P5 | Pearson Correlation | .352** | .350** | .454** | .589** | 1 | .709** |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .736** | .731** | .759** | .753** | .709** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Correlations

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P1 | Pearson Correlation | 1 | .596** | .361** | .383** | .298** | .718** |
| | Sig. (2-tailed) | | <.001 | <.001 | <.001 | .003 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P2 | Pearson Correlation | .596** | 1 | .517** | .523** | .400** | .830** |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P3 | Pearson Correlation | .361** | .517** | 1 | .618** | .376** | .777** |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P4 | Pearson Correlation | .383** | .523** | .618** | 1 | .262** | .740** |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | | .008 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P5 | Pearson Correlation | .298** | .400** | .376** | .262** | 1 | .631** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | <.001 | <.001 | .008 | | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .718** | .830** | .777** | .740** | .631** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Correlations

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | TOTAL |
|----|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P1 | Pearson | 1 | .601** | .528** | .474** | .342** | .746** |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P2 | Pearson | .601** | 1 | .612** | .636** | .408** | .835** |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P3 | Pearson | .528** | .612** | 1 | .622** | .559** | .836** |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P4 | Pearson | .474** | .636** | .622** | 1 | .559** | .830** |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P5 | Pearson | .342** | .408** | .559** | .559** | 1 | .711** |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | | <.001 |

| | | | | | | |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL Pearson | .746** | .835** | .836** | .830** | .711** | 1 |
| Correlation | | | | | | |
| Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Correlations

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | TOTAL |
|----|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P1 | Pearson | 1 | .552** | .634** | .549** | .536** | .816** |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P2 | Pearson | .552** | 1 | .553** | .568** | .475** | .773** |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P3 | Pearson | .634** | .553** | 1 | .611** | .587** | .835** |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | |
|-------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P4 | Pearson | .549** | .568** | .611** | 1 | .629** | .826** |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| P5 | Pearson | .536** | .475** | .587** | .629** | 1 | .798** |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson | .816** | .773** | .835** | .826** | .798** | 1 |
| | Correlation | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|----------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded | 0 | .0 |
| | a | | |
| Total | | 100 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .936 | 25 |

Descriptive Statistics

| | N | Minimu | Maximu | Mean | Std. Deviation |
|----|-----|--------|--------|------|----------------|
| | | m | m | | |
| P1 | 100 | 3 | 5 | 4.40 | .620 |
| P2 | 100 | 3 | 5 | 4.55 | .557 |
| P3 | 100 | 3 | 5 | 4.53 | .540 |
| P4 | 100 | 3 | 5 | 4.37 | .677 |
| P5 | 100 | 3 | 5 | 4.57 | .537 |
| P6 | 100 | 1 | 5 | 4.48 | .745 |
| P7 | 100 | 1 | 5 | 4.41 | .830 |
| P8 | 100 | 3 | 5 | 4.56 | .574 |
| P9 | 100 | 3 | 5 | 4.50 | .659 |

| | | | | | |
|-----------------------|-----|---|---|------|------|
| P10 | 100 | 3 | 5 | 4.51 | .559 |
| P11 | 100 | 3 | 5 | 4.55 | .626 |
| P12 | 100 | 2 | 5 | 4.44 | .671 |
| P13 | 100 | 3 | 5 | 4.52 | .643 |
| P14 | 100 | 3 | 5 | 4.56 | .556 |
| P15 | 100 | 3 | 5 | 4.45 | .609 |
| P16 | 100 | 3 | 5 | 4.53 | .611 |
| P17 | 100 | 2 | 5 | 4.49 | .689 |
| P18 | 100 | 3 | 5 | 4.50 | .611 |
| P19 | 100 | 2 | 5 | 4.50 | .611 |
| P20 | 100 | 3 | 5 | 4.53 | .577 |
| P21 | 100 | 2 | 5 | 4.49 | .689 |
| P22 | 100 | 3 | 5 | 4.51 | .611 |
| P23 | 100 | 2 | 5 | 4.55 | .626 |
| P24 | 100 | 3 | 5 | 4.46 | .626 |
| P25 | 100 | 3 | 5 | 4.52 | .643 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Table 4.28 Deskriptif responden

| No. | Pernyataan | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | | |
|--------------------|---|----|----|----|----|-----|-----|------|------|------|-------------|
| | | SB | B | CB | TB | STB | N | SKOR | MEAN | TCR | KATEGORI |
| I. | | | | | | | | | | | |
| Bukti Fisik | | | | | | | | | | | |
| 1 | Petugas berpenampilan menarik dan rapi saat melayani masyarakat | 47 | 46 | 7 | | | 100 | 440 | 4.4 | 88 | Sangat baik |
| 2 | Ruang tunggu nyaman untuk pelayanan | 58 | 39 | 3 | | | 100 | 455 | 4.55 | 91 | Sangat baik |
| 3 | Lokasi pelayanan nyaman dan bersih | 55 | 43 | 2 | | | 100 | 453 | 4.53 | 90.6 | Sangat baik |
| 4 | kamar mandi/toilet selalu dalam keadaan bersih? | 48 | 41 | 11 | | | 100 | 437 | 4.37 | 87.4 | Sangat baik |

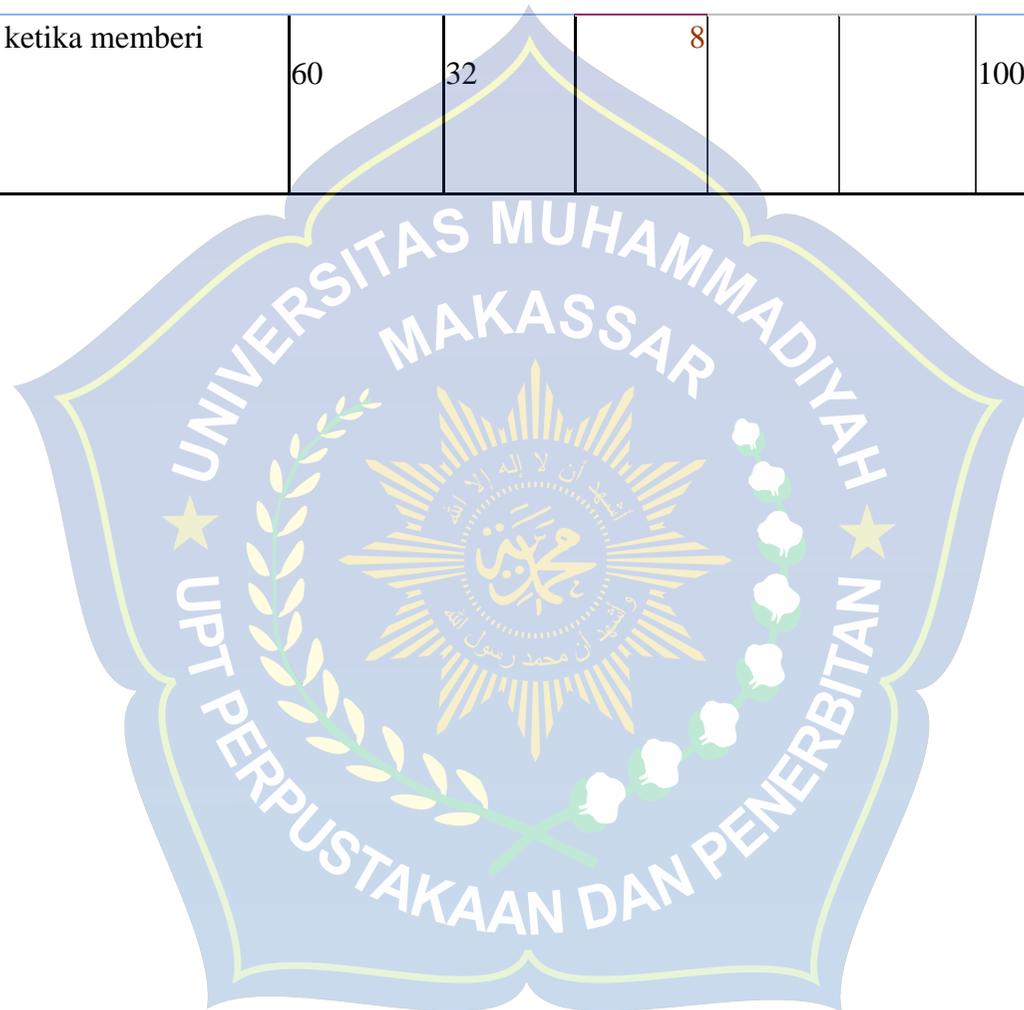
| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|--|----|----|----|---|-----|-----|------|------|-------------|------|-------------|
| 5 | Tersedia pendingin ruangan | 59 | 39 | 2 | | 100 | 457 | 4.57 | 91.4 | Sangat baik | | |
| II. Daya tanggap | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Kemudahan memperoleh informasi administrasi kependudukan | 60 | 30 | 9 | 1 | 100 | 448 | 4.48 | 89.6 | Sangat baik | | |
| 2 | Petugas pelayanan terkesan mengulur-ulur waktu dalam membantu masyarakat pada proses pelayanan administrasi kependudukan | | 56 | 34 | 7 | 1 | 2 | 100 | 441 | 4.41 | 88.2 | Sangat baik |
| 3 | petugas administrasi kependudukan cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat untuk masalah mendadak | 60 | 36 | 4 | | 100 | 456 | 4.56 | 91.2 | Sangat baik | | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|----|----|---|---|-----|-----|------|------|-------------|
| 4 | Sabar mendengarkan keluhan masyarakat serta mencari solusi terbaik | 59 | 32 | 9 | | 100 | 450 | 4.5 | 90 | Sangat baik |
| 5 | petugas administrasi kependudukan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur | 54 | 43 | 3 | | 100 | 451 | 4.51 | 90.2 | Sangat baik |
| III. | | | | | | | | | | |
| Kehandalan | | | | | | | | | | |
| 1 | informasi yang disampaikan petugas mudah dipahami | 62 | 31 | 7 | | 100 | 455 | 4.55 | 91 | Sangat baik |
| 2 | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit | 53 | 39 | 7 | 1 | 100 | 444 | 4.44 | 88.8 | Sangat baik |
| 3 | Memberikan layanan secara maksimal dari jam 08:00 sampai 16:00 | 60 | 32 | 8 | | 100 | 452 | 4.52 | 90.4 | Sangat baik |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|----|----|---|---|-----|-----|------|------|-------------|
| 4 | Kemudahan dalam Proses pengisian formulir administrasi kependudukan | 59 | 38 | 3 | | 100 | 456 | 4.56 | 91.2 | Sangat baik |
| 5 | Terdapat petunjuk layanan dan papan informasi yang disediakan petugas administrasi kependudukan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus hal | 51 | 43 | 6 | | 100 | 445 | 4.45 | 89 | Sangat baik |
| IV. Jaminan | | | | | | | | | | |
| 1 | Petugas menunjukkan disiplin kerja yang tinggi | 59 | 35 | 6 | | 100 | 453 | 4.53 | 90.6 | Sangat baik |
| 2 | Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama | 57 | 38 | 2 | 3 | 100 | 449 | 4.49 | 89.8 | Sangat baik |

| | | | | | | | | | | |
|------------------|---|----|----|---|---|-----|-----|------|------|-------------|
| 3 | Pelayanan sesuai nomor antrian | 56 | 38 | 6 | | 100 | 450 | 4.5 | 90 | Sangat baik |
| 4 | Petugas adil dalam memberikan pelayanan | 55 | 41 | 3 | 1 | 100 | 450 | 4.5 | 90 | Sangat baik |
| 5 | Waktu dipergunakan secara efektif | 57 | 39 | 4 | | 100 | 453 | 4.53 | 90.6 | Sangat baik |
| V. Empati | | | | | | | | | | |
| 1 | petugas peduli dan ramah terhadap masyarakat | 59 | 32 | 8 | 1 | 100 | 449 | 4.49 | 89.8 | Sangat baik |
| 2 | petugas melayani penumpang tanpa memandang status sosial | 57 | 37 | 6 | | 100 | 451 | 4.51 | 90.2 | Sangat baik |
| 3 | petugas melayani dengan sabar | 61 | 34 | 4 | 1 | 100 | 455 | 4.55 | 91 | Sangat baik |
| 4 | Petugas bersikap terbuka dan kooperatif dengan masyarakat | 53 | 40 | 7 | | 100 | 446 | 4.46 | 89.2 | Sangat baik |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|---|--|--|-----|-----|------|------|-------------|
| 5 | Petugas selalu tersenyum ketika memberi pelayanan | 60 | 32 | 8 | | | 100 | 452 | 4.52 | 90.4 | Sangat baik |
|---|---|----|----|---|--|--|-----|-----|------|------|-------------|





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 Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 09 Mei 2022

K e p a d a

Yth. CAMAT PANAKKUKANG
 KOTA MAKASSAR

Di -
 MAKASSAR

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 070/ 944 -II/BKBPV/2022

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
 3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).
- Memperhatikan : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 305/S.01/PTSP/2022 Tanggal 27 April 2022 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan membenarkan Izin Penelitian kepada :

Nama : **FITRI HANDAYANI**
 NIM / Jurusan : 105611100518 / Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNISMUH
 Tanggal pelaksanaan: **09 Mei s/d 27 Juni 2022**
 Jenis Penelitian : Skripsi
 Alamat : Jl. Sit Ajauddin No. 259, Makassar
 Judul : **"DESKRIPSI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR"**

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui Email Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com.

a.n. WALIKOTA MAKASSAR
 KEPALA BADAN KESBANGPOL.
 u.b.
 SEKERTARIS,



DR. HARI, S.IP., S.H., M.H., M.Si
 Pangkat : Pembina Tingkat I/IV.b
 NIP : 19730607 199311 1 001

Tembusan :

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



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

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 806972, 881593, Fax: (0411) 865508

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

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

Nama : Fitri Handayani
NIM : 105611100518
Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

| No | Bab | Nilai | Angka Batas |
|----|-------|-------|-------------|
| 1 | Bab 1 | 8 % | 10 % |
| 2 | Bab 2 | 24 % | 25 % |
| 3 | Bab 3 | 9 % | 10 % |
| 4 | Bab 4 | 10 % | 10 % |
| 5 | Bab 5 | 5 % | 5 % |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang dilakukan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Dengan surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperdanya.

Makassar, 4 Agustus 2022

Masgetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nurstaeti, S.Hum., M.P.

NBM: 964.591

BAB I - Fitri handayani

105611100518

by Tahap Tutup

Submission date: 02 Aug 2022 11:00PM (UTC+0700)

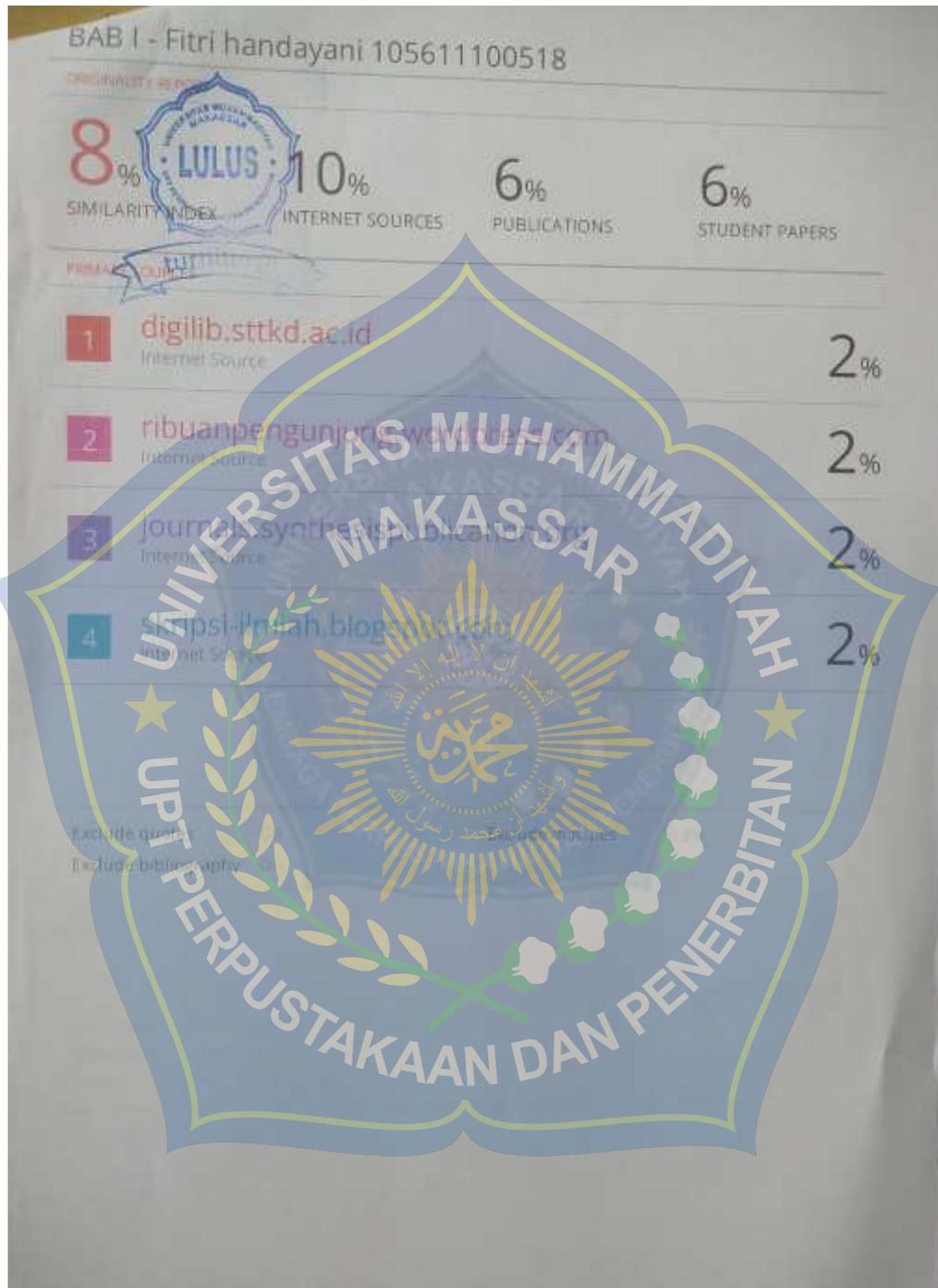
Submission ID: 147843293

File name: BAB I Fitri handayani.doc (53K)

Word count: 1395

Character count: 9670





BAB II - Fitri handayani

105611100518

by Tahap Tutup



Submission date: 03-Aug-2022 11:00PM (UTC+0700)

Submission ID: 1878459142

File name: BAB_II_fitri_andayani.doc (161K)

Word count: 3185

Character count: 21587



BAB III Fitri handayani

105611100518

by Tahap Tutup



Submission date: 03-Aug-2022 10:59PM (UTC+0700)

Submission ID: 1878458942

File name: BAB_III_fitri_handayani.doc (114.5K)

Word count: 1274

Character count: 8065



BAB IV - Fitri handayani

105611100518

by Tahap Tutup



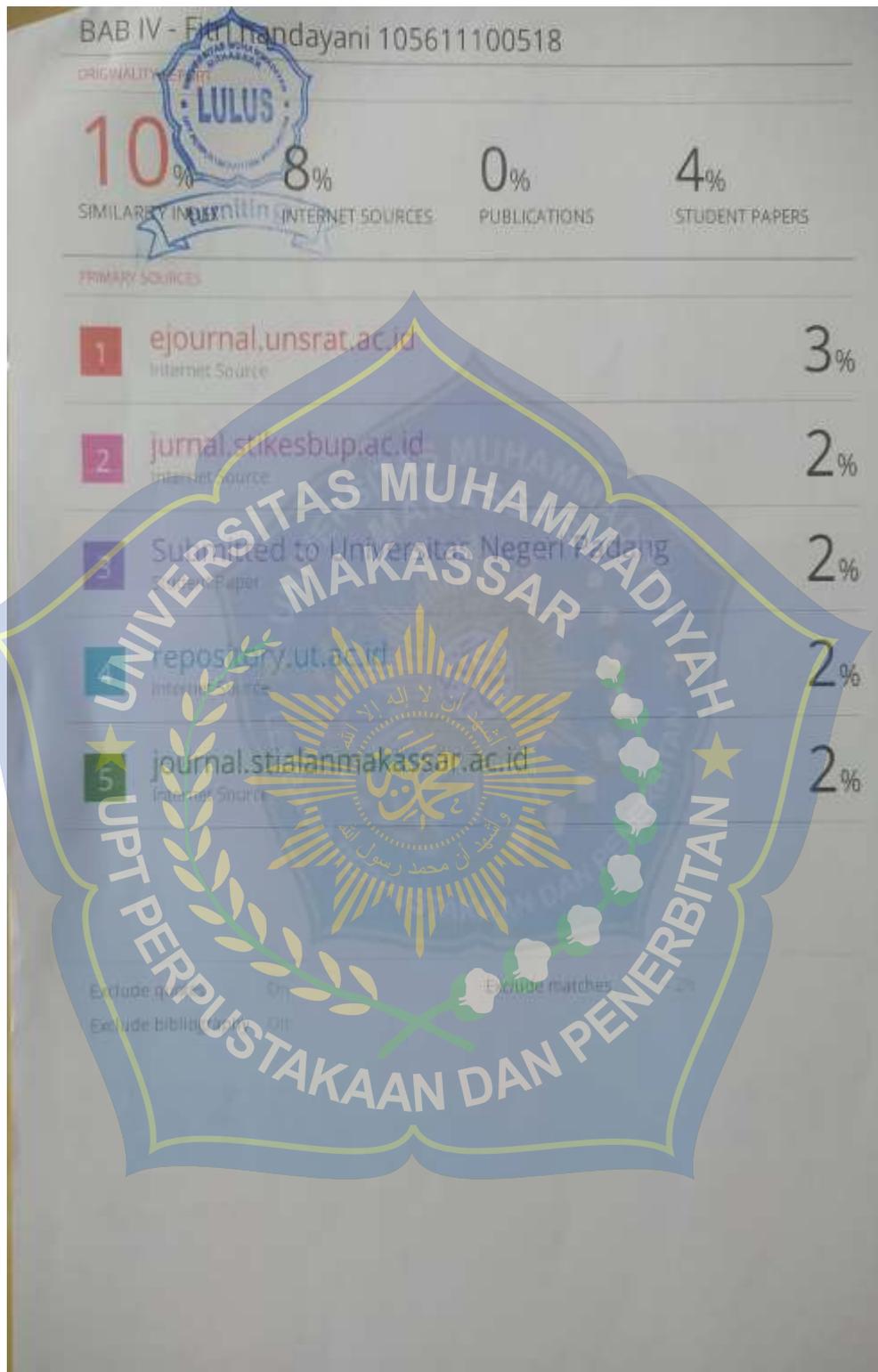
Submission date: 03-Aug-2022 10:58PM (UTC+0700)

Submission ID: 1878458754

File name: BAB_IV_fitri_handayani.doc (349.5K)

Word count: 4714

Character count: 27824



BAB V - Fitri handayani

105611100518

by Tahap Tutup



Submission date: 03-Aug-2022 10:51PM (UTC+00)

Submission ID: 1878458567

File name: BAB_V_fitri_andayani.doc (31.5K)

Word count: 244

Character count: 1602

BAB V - Fitri handayani 105611100518

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 5% | 5% | 0% | 0% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|-------------------------------|----|
| 1 | repositori.uin-alauddin.ac.id | 5% |
| | Internet Source | |

Exclude quotes
Exclude bibliography
Exclude matches



RIWAYAT HIDUP



Fitri Handayani dengan panggilan Fitri, lahir di Bonto Bulaeng pada tanggal 08 November 2000 dari pasangan suami istri Bapak Firdaus dan Ibu Kartini. Peneliti merupakan anak kedua dari lima bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Desa Bonto Bulaeng Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumpa, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SDN 188 Bonto Bulaeng tahun 2012, SMPN 15 Bulukumpa tahun 2015, SMA Negeri 10 Bulukumpa tahun 2018, dan sejak tahun 2018 mengikuti Program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar dengan nomor stambuk 105611100518. Dengan ketekunan hingga motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, pada tahun 2022 penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi berjudul “Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar” dan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)