

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB.GOWA**

SKRIPSI

OLEH

FAUZIAH

105720471114



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB.GOWA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis*

**FAUZIAH
105720471114**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allah Swt dan Rasulullah Saw.....

Dari relung hati yang terdalam ku ucapkan beribu syukur atas nikmatmu ya Allah yang telah memberiku kekuatan dalam setiap langkah dan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya yang sederhana ini untuk orang-orang yang tercinta dalam hidupku.

Ayah, Ibu, Tante Tercinta

Yang telah berjuang dan penuh keikhlasan yang telah menolehkan segala kasih dan sayangnya dengan penuh rasa ketulusan yang tak kenal lelah dan batas waktu, semoga ini langkah awal untuk buat ayah, ibu, dan tante bahagia.

Sepupu tersayang Ijhazt

Terimah kasih atas bantuan dan doa selamah ini

Teman Teman seperjuangn

Buat Rismawati, Tamin, Rika, Unha dan teman-teman KKP capil terimah kasih atas bantuan, nasehat dan semangat yang diberikan kepada saya. Dan mudah-mudahan keakraban selalu terjaga amin.

Dosen Pembimbing dan Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami.

Thanks



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.259 gedung iqra Lt.7 Telp.(0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa."
Nama Mahasiswa : FAUZIAH
No.Stambuk/NIM : 105720471114
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan Bahwa Skripsi ini Telah Di Periksa dan Diajukan Di Depan Penguji Skripsi Strata Satu (S1) Pada Hari Jumat Tanggal 08 Februari 2019 Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 09 Februari 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Andi Mappatompo, SE., MM
NIDN : 090202257701

Pembimbing II,

Muchriana Muchran, SE., M.Si. Ak
NIDN: 0930098801

Mengetahui,

Dekan,

Ismail Rasulong, SE., MM
NBM : 903078

Ketua Program studi Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM : 108 5576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas Nama **FAUZIAH NIM : 105720471114**, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0001 / 2019 M, Tanggal 3 Jumadil Akhir 1440 H/8 Februari 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

6 Jumadil Akhir 1440 H

Makassar,

11 Februari 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM (.....) (Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....) (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM (.....) (WD 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Dr. Edi Jusriadi, SE., MM (.....)
 2. Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
 3. Hj. Naidah, SE., M.Si (.....)
 4. Dr. Andi Mappatempo, SE., MM (.....)

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.259 gedung iqra Lt.7 Telp.(0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FAUZIAH

Stambuk : 105720471114

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

04 Jumadil Akhir 1440 H

Makassar, _____

09 Februari 2019 M

Yang Membuat Pernyataan,



(Fauziah)

Diketahui Oleri,

Dekan,
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Unismuh Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM
NBM : 903078

Ketua Program Studi Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM : 108 5576

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa**

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak **Latif** dan Ibu **Sima** serta tante saya **Nadrah** dan kakak saya **Kasmin** senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang, dan doa tulus tumpah pamrih. Dan sepupu saya yang tercinta **Ijhazt** yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak **Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM.**, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak **Ismail Rasulong, SE., MM.**, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak **Muh. Nur Rasyid, SE., MM.**, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak **Moh. Aris Pasigai, SE., MM.**, Selaku mantan Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak **Dr. Andi Mappatempo, SE., MM.**, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
6. Ibu **Muchriana Muchran, SE., M. Si., AK** selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
7. Bapak/Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program studi Manajemen angkatan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
10. Keluarga besar Manajemen 2 angkatan 2014 yang dalam kurun waktu 4 tahun ini telah bersama-sama belajar dan berbagi cerita di fakultas ekonomi dan bisnis, teruslah berjuang dan menjadi manusia yang haus akan ilmu pengetahuan

11. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, 10 Oktober 2018

Fauziah

ABSTRAK

FAUZIAH, Tahun 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Andi Mappatempo, dan Pembimbing II Muchriana Muchran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh positif signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa . Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel Independen dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel Dependen. Populasi penelitian ini adalah sebanyak seratus lima puluh orang kemudian ditarik sampel sebanyak enam puluh orang dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, penelitian pustaka dan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan tehnik analisis regresi linier sederhana dan Uji kualitas data.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil regresi linear sederhana yang menunjukkan persamaan Y sama dengan dua koma lima ratus lima puluh ditambah dengan nol koma empat ratus tiga puluh delapan dan Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah r sama dengan nol koma tujuh ratus dua puluh dua. Nilai koefisien determinasi (r^2) faktor ini mempunyai nilai sebesar nol koma lima ratus tiga belas atau lima puluh satu koma tiga persen sisanya empat puluh delapan koma tujuh persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal ini terbukti dengan uji statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sama dengan tujuh koma sembilan ratus empat puluh satu lebih besar dari t_{tabel} sama dengan nol koma dua ribu seratus empat puluh empat dari hasil perhitungan yang diperoleh maka diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan hasil hipotesis dapat diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

FAUZIAH, 2018, The Influence of Service Quality on Community Satisfaction at Gowa Regency Population and Civil Registration Service, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Advisor I Andi Mappatempo, and Supervisor II Muchriana Muchran.

This study aims to determine whether there is a significant positive influence on the quality of service to community satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Gowa Regency. In this study there are two variables, namely Service Quality as an Independent variable and Community Satisfaction as a Dependent variable. The population of this study was as many as one hundred and fifty people then drawn a sample of sixty people in this study. Data collection is done using observation techniques, library research and questionnaires. Data analysis was performed with simple linear regression analysis techniques and data quality tests.

Based on the results of the study, obtained a simple linear regression which shows the equation Y equals two point five hundred fifty plus zero point four hundred thirty eight and Based on the test results of the coefficient of determination the analysis of the effect of service quality on community satisfaction is r equal to zero point seven hundred twenty two. The coefficient of determination (r^2) this factor has a value of zero point five hundred thirteen or fifty one point three percent and the remaining forty eight point seven percent is influenced by other variables not included in this research model. This is evidenced by statistical tests showing that t_{value} of t_{count} is seven point nine hundred and forty one greater than t_{table} equal to zero point two thousand one hundred and forty four results obtained calculation, it is known that the variable quality of service has a significant positive effect on satisfaction the community and the results of the hypothesis can be accepted.

Keywords: Quality Service, Community Satisfaction

DAFTAR ISI

| | HALAMAN |
|-----------------------------------|----------|
| SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN PERNYATAAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| | A. Tinjauan Teori..... | 6 |
| | 1. Kualitas pelayanan..... | 6 |
| | 2. Kepuasan masyarakat..... | 17 |
| | B. Tinjauan Empiris | 22 |
| | C. Kerangka konsep | 24 |
| | D. Hipotesis | 25 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 26 |
| | A. Jenis Penelitian..... | 26 |
| | B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 26 |
| | C. Defenisi Operasional Variabel dan pengukuran | 26 |
| | D. Populasi dan Sampel | 28 |
| | E. Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| | F. Teknik Analisis | 30 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 32 |
| | A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 32 |
| | B. Hasil Penelitian | 39 |
| | C. Pembahasan..... | 53 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 56 |
| | A. Kesimpulan | 55 |
| | B. Saran..... | 56 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 57 |
| | LAMPIRAN | 60 |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul | Halaman |
|-----------|--|---------|
| Tabel 2.1 | Tinjauan Empiris | 22 |
| Tabel 4.1 | Jenis Kelamin Responden | 39 |
| Tabel 4.2 | Tingkat Umur Responden | 40 |
| Tabel 4.3 | Tingkat Pendidikan Responden | 41 |
| Tabel 4.4 | Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) | 42 |
| Tabel 4.5 | Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) | 46 |
| Tabel 4.6 | Uji Validitas Variabel Penelitian | 49 |
| Tabel 4.7 | Uji Reliabilitas Variabel Penelitian | 50 |
| Tabel 4.8 | Koefisien Regresi Sederhanan | 52 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul | Halaman |
|------------|--|---------|
| Gambar 2.1 | Tinjauan Empiris | 25 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| 1. Kuesioner Penelitian | 60 |
| 2. Daftar Jawaban Kuesioner | 62 |
| 3. Data Frekuensi Responden | 66 |
| 4. Hasil Uji Validitas | 69 |
| 5. Deskripsi Variabel | 72 |
| 6. Uji Reliabilitas | 77 |
| 7. Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana | 80 |
| 8. Dinas Penanaman Modal | 83 |
| 9. Tempat Penelitian | 84 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk

membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin,2007:2).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antaraharapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan (Assefaff,2009:173).

Dalam penyelenggaraan pelayanan, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan sering berbeda bergantung pada kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan sangatlah penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan dalam bentuk barang dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2011). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi dituntut

harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Berdasarkan uraian dan persepsi inilah yang kemudian melatarbelakangi penulis untuk mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka pada penelitian ini yang menjadi perumusan masalah adalah Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab. Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah maka tujuan penelitian ini yaitu unuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab. Gowa?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman mengenai masalah yang akan diteliti.

b. Bagi pembaca

penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau sebagai bahan perbandingan dan dasar pengembangan penelitian selanjutnya yang bersifat sejenis.

2. Manfaat praktis

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan sebagai tolak ukur dalam mengambil putusan.

b. Bagi karyawan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai motivasi agar terdorong untuk bekerja dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan gambaran pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai yang ditetapkan. Misalnya penggunaan waktu relatif cepat, tingkat penyelesaian pekerjaan relatif cepat dan kualitas pekerjaan. Hal ini menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan berarti ada efektifitas dan efisiensi yang tercipta pada suatu yang aktifitas pelayanan. Menurut Ibrahim (2008:22) Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat).

Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutusecara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono(2014), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pada dasarnya merupakan katayang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik.

Dalam administrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum. Pelayanan pada umumnya merujuk kepada kepentingan kepada beberapa pemenuhan kebutuhan dasar. Untuk memperoleh gambaran tentang pengertian kualitas pelayanan dapat difahami dari beberapa pendapat para ahli, Persepsi dan sikap pelanggan terhadap produk suatu perusahaan sesuai dengan harapan Aritonang (2010:125), Pernyataan perasaan dengan membandingkan antara harapan terhadap produk dan kenyataan yang dialami oleh seorang pelanggan Simamora, (2009:58) Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan Menurut Moenir (2008:89) "Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kualitas Pelayanan Waluyo (2007:105) mendefinisikan Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan

tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Menurut Parasuraman (2008:77) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak sesaat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan-perundangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:123)), yaitu:

- a. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan

prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

- b. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).
- e. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat)

Menurut Fitzsimmons (dalam Sinambela dkk, 2008:109) berpendapat terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Reliability yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang menandai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan

- e. Empaty yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Kotler (2012:53) mengidentifikasi model kualitas dalam lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan pelayanan :

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, yakni manajemen tidak selalu mempunyai anggapan yang benar tentang apayang diinginkan pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa,
- c. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penghantaran jasa,
- d. Kesenjangan antara penghantaran jasa dengan komunikasi eksternal,
- e. Kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan, diyakni terjadinya kesenjangan ketika konsumen salah mengangap jasa.

Penyebab buruknya kualitas layanan Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan. Salah satu karekteristik unik jasa adalah inseparability, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan jasa bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas:

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan,
- b. Cara berpakaian karyawan kurang sopan dengan konteks,
- c. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan,
- d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan,
- e. Karyawan selalu cemberut.

Intensitas tenaga kerja yang tinggi. Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain: upah rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, dan lain-lain. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai. Agar para karyawan atau penyedia jasa dapat memberikan jasa atau layanan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen.

Berdasarkan banyak studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat masyarakat kecewa, yaitu masyarakat sering diping – pong saat membutuhkan informasi. Dari staf yang satu dioper ke staf yang lain kemudian staf yang lain tidak mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Daya tanggap / ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Sedangkan atribut - atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Pasuraman, 2005) dalam Ramdan (2008: 23) :

- a. Memberikan pelayanan yang cepat.
- b. Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen.
- c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen

a. Prosedur Pelayanan

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara pelayanan untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan.

Menurut (Mahmudi 2007:15) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

2) Kejelasan

Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi produk

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.

6) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.

7) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.

8) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

b. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2010:3) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena

hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Wolkins dalam buku Tjiptono (2014: 22) adalah:

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.
- b. Mengelola harapan pelanggan semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.
- c. Mengelola bukti pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*.
- d. Mengembangkan budaya kualitas budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan

Penyelenggara pelayanan diberikan pedoman untuk dapat menjalankan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dapat menarik pengguna layanan untuk terus memberikan kepercayaan terhadap pelayanan tersebut. Didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan, bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip.

Menurut (Sulistio 2009:39), prinsip-prinsip pelayanan yang diberikan oleh birokrasi yaitu:

- a) Rasional, efektif, efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
- b) Ilmiah, berdasarkan kajian dan peneliti serta didukung oleh cadangan ilmu lainnya
- c) Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
- d) Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
- e) Profesionalisme, pengguna tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "*the right man in the right place*", artinya tenaga kerja yang bekerja pada suatu tempat harus menyesuaikan pekerjaannya sesuai dengan tempat kerja dan tugas yang diberikan kepada tenaga kerja tersebut.
- f) Penggunaan teknologi modern yang tepat.

2. Kepuasan Masyarakat

Menurut (Sedarmayanti 2007:244) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan”. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Menurut Kotler dan Keller(2009: 70) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.s

Kepuasan Masyarakat Menurut Kotler (dalam Pasolong, 2010:145) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja (hasil) yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Selnes dalam Rayi Endah, (2008: 66) “Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian kepuasan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*)”.

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kepuasan Pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 25 Tahun 2004 ialah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan. (icha yulandani 2015:835)

Indikator untuk kepuasan masyarakat, menurut Yuliarmi dan Riyasa(2007: 126) adalah:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

a. Faktor – Faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut (Barnes 2006:17) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu :

- 1) Produk atau Jasa Inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh perusahaan.
- 1) Sistem dan Layanan Pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.
- 2) Performa Teknis, intinya berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan.
- 3) Elemen-elemen Interaksi dengan Pelanggan, Level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.
- 4) Elemen Emosional - Dimensi Afektif Pelayanan Inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Kelima level pemicu kepuasan pelanggan tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Perasaan dan emosi yang dikomunikasikan: Pada intinya perasaan apa yang kita timbulkan dalam diri mereka.
- 2) Tingkat pelayanan pribadi, perhatian, kecepatan pelayanan, kualitas umum dari kontak; bagaimana orang diperlakukan dan dilayani.
- 3) Mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan jasa.
- 4) Sistem penghantaran, rekening, penetapan harga, jaminan, jadwal penanganan penanganan keluhan dan keistimewaan lain yang meningkatkan dan mendukung produk atau jasa inti.
- 5) Produk atau jasa inti: inti dari yang kita tawarkan.

b. Mengukur Kepuasan Masyarakat

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh (Tjiptono 2014:19) yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran.

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur

kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

3. Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan)

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

4. Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

c. Manfaat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang

Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 1) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 2) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 3) Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- 4) Memacu persaingan positif, antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 5) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

d. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menuru (Tjiptono 2014: 101), mengemukakan bahwa indikator kepuasan masyarakat adalah:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh masyarakat dengan yang dirasakan oleh masyarakat meliputi, pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau

melebihi dengan yang diharapkan, fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan masyarakat untuk berkunjung kembali. Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan, berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

B. Tinjauan Empiris

Tabel 2.1

TINJAUAN EMPIRIS

| Nama Tahun | Judul | Metode | Hasil Penelitian |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Wahyu Apriansyah, (2016) | Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dinas kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang | Metode yang digunakan yaitu <i>teknik Accidental sampling</i> | Dari hasil penelitian tentang indeks kepuasan Masyarakat. Pelayanan Masyarakat sebesar 60,77 atau dapat dikatakan cukup baik berdasarkan kategori penelitian. |
| Zulfi ahaditya arif nugraheni, (2015) | Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan mungkid kabupaten magelang | Penelitian ini adalah teknik <i>non-probability sampling</i> dengan jenis <i>accidental sampling</i> , | Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan |

| | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|
| | | | <p>pelayanan perlu terus ditingkatkan.</p> |
| <p>Retno Septiani, (2017)</p> | <p>Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektrik (e-ktp) (studi kasus di kecamatan bunga mayang kabupaten ogan komering ulu timur)</p> | <p>Dalam model <i>SERVQUAL</i> (service quality)</p> | <p>Hasil penelitian ini dimana secara keseluruhan masyarakat di kecamatan Bunga Mayang sebagian besar cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan</p> |
| <p>Sri hening widyastuti, (2017)</p> | <p>Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor upt kota surakarta</p> | <p>Teknik sampling; definisi operasional variabel dan instrumen Penelitian; teknik analisis data yang meliputi: uji instrumen, model regresi logistik, uji ketepatan model regresi, uji koefisien regresi dan uji variabel hasil (outcome).</p> | <p>Hasil penelitian ini sangat sesuai dengan respon masyarakat yang menyatakan puas terhadap kemampuan pegawai menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini sangat mendukung perwujudan aspek mental pelayanan dari sendisendi pelayanan prima dimana pada aspek tersebut diharapkan instansi pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang santun. Artinya dengan tumbuhnya kesopanan dan kesantunan terhadap pelayanan yang diberikan diharapkan dapat membuat masyarakat merasa nyaman dan percaya terhadap Kantor</p> |

| | | | |
|------------------------|--|--|---|
| | | | Pertanahan Kabupaten Indramayu baik pada saat proses pelayanan dilakukan maupun setelah hasil dari pelayanan tersebut diterima masyarakat. |
| Nur nisya maya safitri | Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang | Sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. | Hasil penelitian yaitu dimana setiap variabel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian setiap pelayanan yang dilakukan mempunyai pengaruh yang baik. |

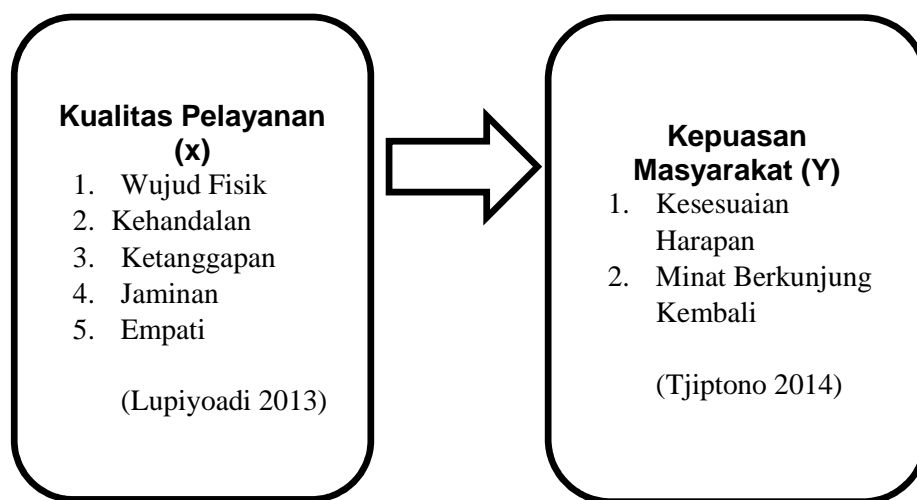
C. Kerangka Konsep

Kantor kecamatan merupakan instansi pemerintah yang berperan penting bagi masyarakat. Peran dari kantor kecamatan salah satunya ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan seharusnya dapat menjamin agar pemenuhan kebutuhan hak masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan di kantor kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan yaitu petugas kantor kecamatan dan masyarakat. Selain itu, kesejahteraan masyarakat tidak hanya di ukur melalui kesejahteraan fisik, namun di ukur juga melalui kesejahteraan nonfisik. Kesejahteraan fisik yaitu bersifat material, sedangkan nonfisik bersifat pelayanan.

Kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak kinerja kantor kecamatan dalam memberikan kesejahteraan nonfisik bagi masyarakat karena kantor kecamatan merupakan bagian yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa



Gambar 2.1

KERANGKA PIKIR

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir di atas, dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

Ha: Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab. Gowa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Metode ini disebut sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka (Sugiono, 2014:7).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dipilih pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, dengan pertimbangan bahwa selain sangat relevan dengan permasalahan yang diteliti, juga mudah untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan. Lingkup penelitian dalam hal ini adalah untuk membahas pemecahan masalah tentang kepuasan masyarakat dengan waktu penelitian selama 1 bulan pada tahun 2018.

C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiono, 2014:38). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti yaitu:

1. Variabel Independen (X)

Variabel Independen sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor,

antecedent. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). (Sugiono, 2014:39). Variabel Independennya adalah kualitas pelayanan.

2. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Sugiono, 2014:39).

Variabel dependennya adalah kepuasan masyarakat.

Pengukuran variabel

Untuk mempermudah pengujian terhadap analisis yang digunakan, idealnya data yang digunakan dalam bentuk skala interval (scaled value). Pada penelitian ini data yang tersedia dalam bentuk skala ordinal dengan menggunakan skala likert. Cara perhitungan skala likert tersendiri adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan beberapa pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan bobot hitung 1 sampai 5 dengan kategori :

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5
2. Jawaban setuju diberi bobot 4
3. Jawaban cukup setuju/netral diberi bobot 3
4. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2

5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1

Prosedur diatas dengan menggunakan pedoman yang paling umum digunakan. Sugiyono (2014:93).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. (Sugiono, 2014:80). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability yaitu random sampling, berdasarkan rumus slovin yang dikutip oleh Usman (2012) adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi (150)

e = Tingkat kesalahan pengambilan sampel (10%)

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

$$n = \frac{150}{1+150(0.1)^2} = 60$$

Jadi jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 60 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mempermudah penulis dalam memperoleh data yang valid dan reliabel. Dalam penelitian ini pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan atau peninjauan secara mendalam. Apabila dihubungkan dengan penelitian maka observasi dapat diartikan sebagai salah satu Teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap sesuatu baik benda, perilaku, maupun kondisi dari berbagai gejala yang diteliti. Observasi dilakukan dengan cara mendatangi lokasi penelitian yang terdapat pada Kabupaten Gowa tepatnya pada Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

2. Penelitian kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan mengunjungi situs-situs yang dapat dijadikan referensi.

3. Kuesioner

merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel

yang akan diukur dan tahu apa yang biasa diharapkan dari responden.

(Sugiono, 2014:142).

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *correlated item*. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Berikut ini adalah criteria pengujian validitas:

jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut valid pada signifikan 0,05 (5%)

jika r hitung negative dan r hitung $<$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu kontrak yang sama atau stabilitas kuesioner. Uji reabilitas dilakukan dengan metode *internal consistency*. Reabilitas instrument penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien *cronbach's Alpha*. Jika nilai koefisien α lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut handal atau reliable.

F. Teknik Analisis

Adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Adapun teknik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS. Persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan Masyarakat

X : Kualitas Pelayanan

a : Konstan

b : Koefisien variabel x

e : Nilai kritis (standar error)

Menggunakan regresi linier sederhana ini maka nantinya akan diketahui ada tidaknya pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Nama dan Sejarah Singkat Perusahaan/Lembaga

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa Catatan Sipil telah ada di Indonesia sejak zaman kolonial Belanda tahun 1820, dan secara juridis berdiri STBLD 1849 Nomor 25 tentang Pencatatan Sipil Golongan Eropa dari tahun 1820 sd 1983 yang mana instansi menanganinya sering berubah-ubah. Secara periodic sejarah Catatan Sipil Indonesia berkaitan dengan sistem hukum yaitu zaman kolonial, Indonesia, dan Jepang dan zaman Kemerdekaan. Peraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang catatan sipil bersifat kemerdekaan dan kolonial. Pembentukan Kabupaten Gowa lebih dominan dilatarbelakangi oleh perkembangan jumlah penduduk, luas wilayah, potensi ekonomi dan meningkatnya beban daerah serta volume kerja dibidang pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan. Pembentukan Kabupaten Gowa tersebut diharapkan akan dapat mendorong peningkatan pelayanan di bidang Pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan serta memberikan kemampuan dalam memanfaatkan potensi wilayahnya untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Selain berdasarkan pertimbangan tersebut diatas, pembentukan Kabupaten Gowa yang memperhatikan aspirasi-aspirasi yang berkembang. Sebelum menjadi Dinas Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan oleh Kantor

Kependudukan dan Catatan Sipil. Lembaga ini bertugas untuk mencatat dan mendaftarkan setiap peristiwa kependudukan yang dialami oleh warga Negara/masyarakat yang dimulai dari perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting antara lain kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, termasuk pengakuan, pengangkatan dan pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa kependudukan penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena mengalami implikasi perubahan data identitas serta surat keterangan kependudukan. Memperhatikan pertumbuhan penduduk dan perkembangan ketatanegaraan dan warganya sangat mempengaruhi arti penting dokumen kependudukan dan catatan sipil bagi setiap warga Negara Indonesia. Kebutuhan terhadap dokumen-dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil semakin meningkat sejalan dengan langkah maju Pemerintah dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah nomor 4 tahun 2007 organisasi Perangkat Daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

2. Visi dan Misi Organisasi

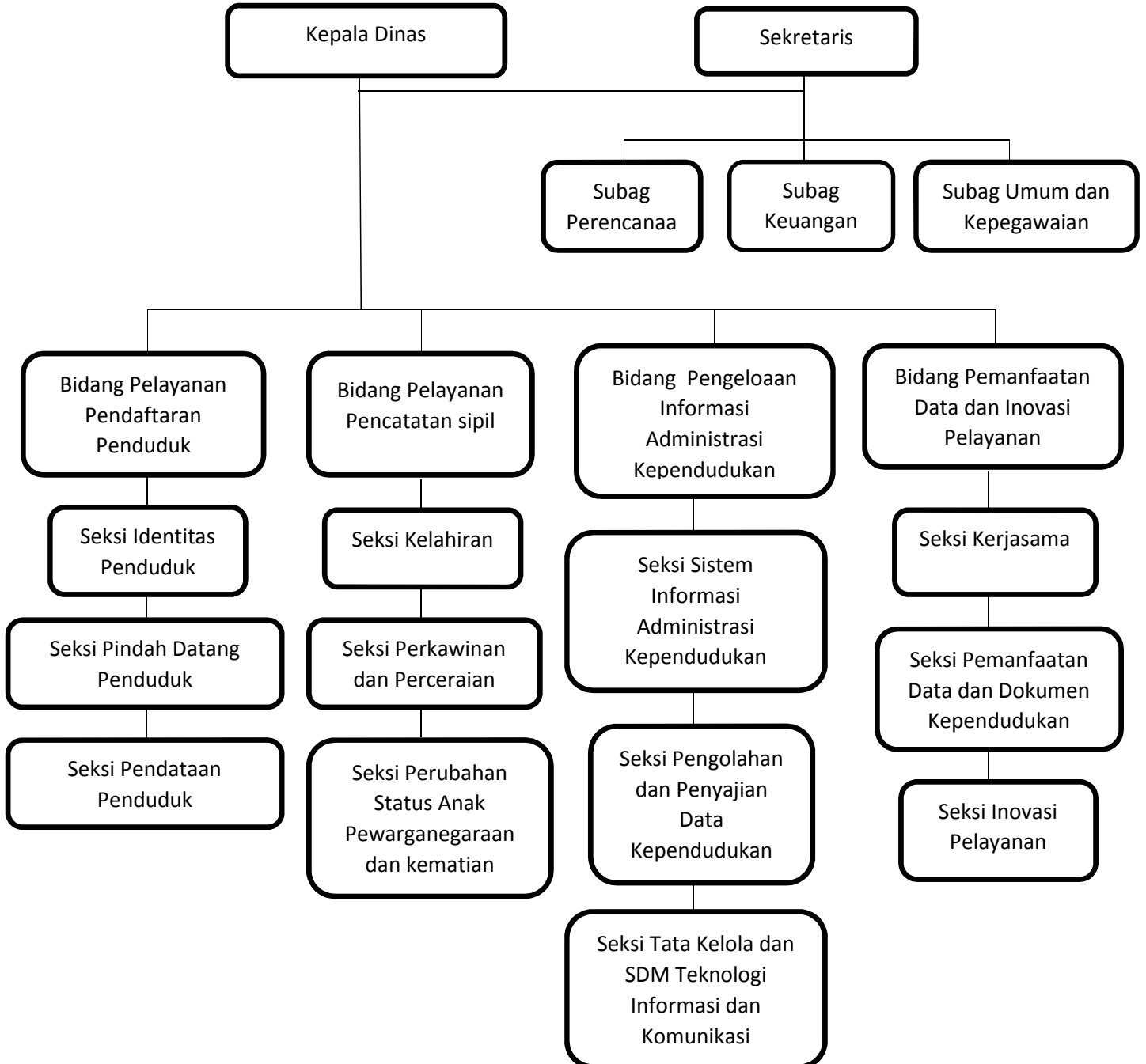
a. VISI

“Terwujudnya Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yang Handal Dalam Menunjang Peningkatan Kualitas Hidup Masyarakat Kabupaten Gowa”

b. MISI

1. Meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Meningkatkan pelayanan administrasi Pencatatan dan Catatan Sipil sesuai dengan Standar Minimal (SPM).
3. Meningkatkan sosialisasi dan informasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan kependudukan pencatatan sipil.
4. Meningkatkan kuantitas dan kualitas data kependudukan dan catatan sipil, dalam rangka penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan elektrik KTP (eKTP).

3. Struktur Organisasi dan Job Description



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

**STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KAB.GOWA**

4. Job Description

a. Kepala Dinas :

Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud menyelenggarakan fungsi :

- a) perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b) pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d) pelaksanaan administrasi Dinas; dan
- e) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris :

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretaris menyelenggarakan fungsi :

- a) pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan dinas;
- b) pengoordinasian penyusunan perencanaan ;
- c) pengoordinasian urusan umum dan kepegawaian;
- d) pengoordinasian pengelolaan administrasi keuangan; dan
- e) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

c. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang mempunyai fungsi :

- a) perumusan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk;
- b) pelaksanaan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk;
- c) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pendaftaran penduduk;
- d) pelaksanaan administrasi bidang pendaftaran penduduk;
- e) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

d. Bidang pelayanan pencatatan sipil

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang mempunyai fungsi :

- a) perumusan kebijakan teknis bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.
- b) pelaksanaan kebijakan teknis bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.
- c) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.
- d) pelaksanaan administrasi bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.
- e) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

e. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

- a) perumusan kebijakan teknis bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

- b) pelaksanaan kebijakan teknis bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
 - c) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
 - d) pelaksanaan administrasi bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
 - e) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.
- f. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi

- a) Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- b) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- d) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- e) Pelaksanan kerja sama administrasi kependudukan.
- f) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, tingkat umur, dan tingkat pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa, maka dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

| No | Jenis Kelamin | Responden | Persentase % |
|----|---------------|-----------|--------------|
| 1 | Laki-Laki | 37 | 61,7 |
| 2 | Perempuan | 23 | 38,3 |
| | Total | 60 | 100 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.1 dapat dilihat sebagian besar responden adalah laki-laki yaitu berjumlah 37 orang (61,7%), dan 23 orang (38,3%) berjenis kelamin perempuan. Dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah laki-laki.

Tabel 4.2

Tingkat Umur Responden

| No | Tingkat Usia | Responden | Persentase % |
|----|--------------|-----------|--------------|
| 1 | 17-25 tahun | 9 | 15,0 |
| 2 | 26-35 tahun | 36 | 60,0 |
| 3 | 36-45 tahun | 11 | 18,3 |
| 4 | 46-55 tahun | 2 | 3,3 |
| 5 | >55 tahun | 2 | 3,3 |
| | Total | 60 | 100 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.2 dapat dilihat sebanyak 9 responden (15,0%) dengan tingkat usia 17-25 tahun, 36 responden (60,0%) dengan tingkat usia 26-35 tahun, 11 responden (18,3%) dengan tingkat usia 36-45 tahun, 2 responden (3,3%) dengan tingkat usia 46-55 tahun, dan 2 responden (3,3%) dengan tingkat umur diatas 55 tahun.

Tabel 4.3

Tingkat Pendidikan Responden

| No | Tingkat Pendidikan | Responden | Persentase % |
|----|--------------------|-----------|--------------|
| 1 | SMP | 14 | 23,3 |
| 2 | SMA | 31 | 51,7 |
| 3 | S1 | 15 | 25,0 |
| | Total | 60 | 100 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa 14 responden (23,3%) dengan tingkat pendidikan SMP, 31 responden (51,7%) dengan tingkat pendidikan SMA, dan 15 responden (25,0%) dengan tingkat pendidikan Strata I.

2. Deskripsi Variabel

Variabel penelitian terdiri dari 2 (dua) yaitu: variabel independent yaitu kualitas pelayanan (X), dan variabel dependent yaitu kepuasan masyarakat (Y). Survey ini menggunakan skala pengukuran dengan skala *Likert* dengan bobot tertinggi disetiap pertanyaan adalah 5 (lima) dan bobot terendah adalah 1 (satu) dengan jumlah responden sebanyak 60 orang.

Tabel 4.4

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

| Pernyataan | Dimensi | Keterangan | | | | | mean |
|------------|-------------|------------|------|------|----|-----|------|
| | | SS | S | RR | TS | STS | |
| X1.1.1 | Frequency | 10 | 34 | 16 | – | – | 3,90 |
| X1.1.2 | Percent (%) | 16,7 | 56,7 | 26,7 | – | – | |
| | Frequency | 13 | 26 | 21 | – | – | 3,87 |
| | Percent (%) | 21,7 | 43,3 | 35 | – | – | |

| | | | | | | | |
|-----------------------|-------------|------|------|------|------|-----|-------|
| X1.2.1 | Frequency | 35 | 21 | 3 | 1 | – | 4,50 |
| | Precent (%) | 58,3 | 35 | 5 | 1,7 | – | |
| X1.2.2 | Frequency | 19 | 23 | 10 | 6 | 2 | 3,85 |
| | Precent (%) | 31,7 | 38,3 | 16,7 | 10,0 | 3,3 | |
| X1.3.1 | Frequency | 22 | 31 | 4 | 2 | 1 | 4,18 |
| | Precent (%) | 36,7 | 51,7 | 6,7 | 3,3 | 1,7 | |
| X1.3.2 | Frequency | 15 | 35 | 10 | – | – | 4,08 |
| | Precent (%) | 25,0 | 58,3 | 16,7 | – | – | |
| X1.4.1 | Frequency | 17 | 27 | 16 | – | – | 4,02 |
| | Precent (%) | 28,3 | 45,0 | 26,7 | – | – | |
| X1.4.2 | Frequency | 34 | 20 | 5 | 1 | – | 4,45 |
| | Precent (%) | 56,7 | 33,3 | 8,3 | 1,7 | – | |
| X1.5.1 | Frequency | 22 | 20 | 7 | 10 | 1 | 3,87 |
| | Precent (%) | 36,7 | 33,3 | 11,7 | 16,7 | 1,7 | |
| X1.5.2 | Frequency | 26 | 29 | 3 | 2 | – | 4,32 |
| | Precent (%) | 43,3 | 48,3 | 5,0 | 3,3 | – | |
| Rata- rata variabel X | | | | | | | 4,104 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 4.4 Adapun tanggapan responden terhadap item item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan.

1) Wujud fisik kualitas pelayanan (X1.1)

- a) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan X1.1.1 “para karyawan pelayanan berpenampilan bersih dan rapih dalam melakukan pelayanan” terdapat 16 (26,7%) responden menyatakan ragu-ragu 34(56,7%) menyatakan setuju terdapat 10 (16,7%) responden menyatakan sangat setuju. Maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju.
- b) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan X1.1.2 “karyawan bersikap jujur dan dapat saya percaya 21 (35) responden menyatakan ragu ragu , 26 (43,3) responden menyatakan setuju, dan 13(21,7) responden menyatakan sangat setuju. Maka dapat dijelaskan bahwa sebagian responden menyatakan setuju.

2) Keandalan X1.2

- a) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan X1.2.1 “karyawan cepat tanggap dalam merespon keluhan saya”, terdapat 1 (1,7%) responden menyatakan tidak setuju , dan 3 (5%) responden menyatakan ragu ragu ,dan 21 (35) responden menyatakan setuju, dan 35(58,3) responden menyatakan sangat setuju.maka dapat dijelaskan bahwa sebagian responden menyatakan sangat setuju.
- b) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan X1.2.2 “ karyawan selalu bersedia membantu saya dengan siap” 2(3,3%) responden menyatakan sangat tidak setuju

6 (10,0%) responden menyatakan tidak setuju 10(16,7%) responden menyatakan ragu ragu 23(38%) responden menyatakan setuju dan 19(31,7%) responden menyatakan sangat setuju maka sebagian responden menyatakan setuju.

3) Ketanggapan X1.3

- a) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan X1.3.1 “kemampuan karyawan sangat baik dalam berkomunikasi dengan saya” terdapat 1(1,7%) responden menyatakan sangat tidak setuju dan 2 (3,3%) responden menyatakan tidak setuju, 4(6,7%) responden menyatakan ragu ragu 31(51,7%) responden menyatakan setuju dan 22 (36,7%) responden menyatakan sangat setuju maka dapat dijelaskan bahwa responden menyatakan setuju.
- b) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan X1.3.2 “karyawan memiliki pengetahuan yang cukup menjawab pertanyaan dan keluhan” terdapat 10(16,7%) menyatakan ragu ragu 35(58,3%) responden menyatakan setuju 15(25,0%) responden menyatakan sangat setuju maka dapat dijelaskan bahwa sebagian responden menyatakan setuju.

4) Jaminan X1.4

- a) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan X1.4.1 “Karyawan bersikap simpatik dan sanggup memberikan solusi kepada saya tiap ada keluhan” terdapat 16(26,7%) menyatakan ragu ragu 27(45,0%) responden menyatakan setuju 17(28,3%) responden menyatakan sangat

setuju maka dapat dijelaskan bahwa sebagian responden menyatakan setuju.

- b) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan X1.4.2 “Kenyamanan ruang tunggu pemohon saat melakukan pelayanan” terdapat 1(1,7%) responden menyatakan tidak setuju dan 5(8,3%) menyatakan ragu ragu 20(33,3%) responden menyatakan setuju 34(56,7%) responden menyatakan sangat setuju maka dapat dijelaskan bahwa sebagian responden menyatakan sangat setuju.

5) Empati X1.5

- a) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan X1.5.1 “Karyawan bersungguh sungguh dalam memperhatikan kepentingan saya” terdapat 1(1,7%) responden menyatakan sangat tidak setuju dan 10(16,7%) responden menyatakan tidak setuju, 7(11,7%) responden menyatakan ragu ragu 20(33,3%) responden menyatakan setuju dan 22 (36,7%) responden menyatakan sangat setuju maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju.
- b) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan X1.5.2 “Karyawan jujur dan adil dalam melayani masyarakat” terdapat 2(3,3%) responden menyatakan tidak setuju dan 3(5,0%) menyatakan ragu ragu 29(48,3%) responden menyatakan setuju, 26(43,3%) responden menyatakan sangat setuju maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju..

3. Deskripsi Data Tanggapan Masyarakat

Adapun deskripsi data tanggapan masyarakat mengenai kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa, dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

| Pernyataan | Dimensi | Keterangan | | | | | mean |
|----------------------|-------------|------------|------|------|------|-----|-------|
| | | SS | S | RR | TS | STS | |
| Y1.1.1 | Frequency | 22 | 32 | 5 | 2 | 1 | 4,13 |
| Y1.1.2 | Percent (%) | 33,3 | 53,3 | 8,3 | 3,3 | 1,7 | |
| | Frequency | 11 | 26 | 19 | 4 | – | 3,73 |
| | Percent (%) | 18,3 | 43,3 | 31,7 | 6,7 | – | |
| Y1.2.1 | Frequency | 37 | 17 | 5 | 1 | – | 4,50 |
| | Precent (%) | 61,7 | 28,3 | 8,3 | 1,7 | – | |
| Y1.2.2 | Frequency | 22 | 25 | 6 | 7 | – | 4,03 |
| | Precent (%) | 36,7 | 41,7 | 10,0 | 11,7 | – | |
| Y1.2.3 | Frequency | 24 | 27 | 3 | 4 | 2 | 4,12 |
| | Precent (%) | 40,0 | 45,0 | 5,0 | 6,7 | 3,3 | |
| Rata-rata variabel Y | | | | | | | 4,102 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 4.5 Adapun tanggapan responden terhadap item item pernyataan pada variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kesesuaian Harapan (Y.1)

a) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan Y1.1.1 "Pelayanan oleh pegawai yang diperoleh sesuai dengan yang saya harapkan" terdapat 1(1,7%) responden menyatakan sangat tidak setuju dan 2(3,3%) responden menyatakan tidak setuju 5(8,3%) responden menyatakan ragu ragu 32(53,3%) responden menyatakan setuju dan 22(33,3%) responden menyatakan sangat setuju maka dapat dijelaskan bahwa sebagian responden menyatakan setuju.

b) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan Y1.1.2 "fasilitas penunjang yang didapat sesuai yang saya harapkan" terdapat 4(6,7%) responden menyatakan tidak setuju dan 19(31,7%) menyatakan ragu ragu 26(43,3%) responden menyatakan setuju, 11(18,3%) responden menyatakan sangat setuju maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju.

2) Minat berkunjung kembali Y1.2

a) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan Y1.2.1 "saya merasa puas atas keseluruhan pelayanan yang diberikan karyawan" terdapat 1(1,7%) responden menyatakan tidak setuju dan 5(8,3%) menyatakan ragu ragu 17(28,3%) responden menyatakan setuju, 37(61,7%) responden

menyatakan sangat setuju maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju

- b) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan Y1.2.2 “saya merasa puas atas seluruh fasilitas pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab.Gowa” terdapat 7(11,7%) responden menyatakan tidak setuju dan 6(10,0%) menyatakan ragu ragu 25(41,7%) responden menyatakan setuju, 22(36,7%) responden menyatakan sangat setuju maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju.
- c) Dari 60 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan Y1.2.3 “saya berminat untuk kembali menggunakan jasa pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab.Gowa” terdapat 2(3,3%) responden menyatakan sangat tidak setuju dan terdapat 4(6,7%) responden menyatakan tidak setuju dan 3(5,0%) menyatakan ragu ragu 27(45,0%) responden menyatakan setuju, 24(40.0%) responden menyatakan sangat setuju maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju

4. Uji Kualitas Data

Tujuan dari uji kualitas data adalah untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan. Uji kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrument penelitian dapat dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah prosedur untuk memastikan apakah

kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui *item* pernyataan itu valid dengan melihat nilai *Corrected Item Total Correlation*. Apabila item pernyataan mempunyai r hitung $>$ dari r tabel maka dapat dikatakan valid. Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel (n) = 60 dan besarnya df dapat dihitung $60-2 = 58$ dengan taraf signifikan 5% didapat r tabel = 0,2144 Jadi, item pernyataan yang valid mempunyai r hitung lebih besar dari 0,2144. Adapun hasil uji validitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Uji Validitas Variabel Penelitian

| Variabel | Item | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|------------------------|--------|----------|---------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | X1.1.1 | 0.539 | 0.2144 | Valid |
| | X1.1.2 | 0.571 | 0.2144 | Valid |
| | X1.2.1 | 0.536 | 0.2144 | Valid |
| | X1.2.2 | 0.432 | 0.2144 | Valid |
| | X1.3.1 | 0.417 | 0.2144 | Valid |
| | X1.3.2 | 0.595 | 0.2144 | Valid |
| | X1.4.1 | 0.625 | 0.2144 | Valid |
| | X1.4.2 | 0.532 | 0.2144 | Valid |
| | X1.5.1 | 0.366 | 0.2144 | Valid |
| | X1.5.1 | 0.448 | 0.2144 | Valid |
| | Y1.1.1 | 0.577 | 0.2144 | Valid |

| | | | | |
|--------------------------------|--------|-------|--------|-------|
| Kepuasan Masyarakat (Y) | Y1.1.2 | 0.417 | 0.2144 | Valid |
| | Y1.2.1 | 0.367 | 0.2144 | Valid |
| | Y1.2.2 | 0.332 | 0.2144 | Valid |
| | Y1.2.3 | 0.648 | 0.2144 | Valid |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2018

Tabel diatas memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada R-tabel. Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha yakni suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reabilitas sebesar 0,60 atau lebih. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7

Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

| No | Variabel | Cronbach' Alpha | Batas Reliabilitas | Keterangan |
|-----------|-------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1 | Kualitas Pelayanan (X) | 0.807 | 0.60 | Reliabel |
| 2 | Kepuasan Masyarakat (Y) | 0.705 | 0.60 | Reliabel |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2018

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yaitu dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

c. Regresi Liner Sederhana

Regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel X dengan variabel Y apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi dengan meregresikan variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Uji hipotesis ini dibantu dengan menggunakan program SPSS versi 22. Untuk lebih jelasnya akan disajikan hasil olahan data analisis regresi linear sederhana dibawah ini:

Tabel 4.8

Koefisien Regresi Sederhana

| Variabel Bebas | Variabel Terikat | B | Beta | Sig | Ket |
|--------------------|---------------------|------|------|------|------------|
| Kualitas Pelayanan | Kepuasan Masyarakat | ,438 | ,722 | ,000 | Signifikan |
| Constant | 2,550 | | | | |
| R | ,722 ^a | | | | |
| R Square | ,521 | | | | |

Sumber Data: Data primer Diolah (Lampiran 7), 2018

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut :

$$Y = 2.550 + 0.438X$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Masyarakat
- X = Kualitas Pelayanan
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa :

Konstanta sebesar 2.550 artinya jika kualitas pelayanan (X) nilainya adalah Nol, maka kepuasan masyarakat adalah 2.550.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.438 dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa, semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

R (*Square*) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat R (*square*) sebesar 0.521 dan sig f change sebesar 0,000 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel kepuasan masyarakat.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu sejalan dengan pendapat pada tinjauan empiris yang dilakukan oleh Sri hening widyastuti (2017) meneliti tentang Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor upt kota Surakarta. Dan dari hasil penelitian yang tidak sejalan dengan pendapat pada tinjauan empiris yang telah dilakukan oleh Zulfiahaditya arif nugraheni (2015) dengan judul Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan mungkid kabupaten magelang.

Penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, diperlukan konsepsi pelayanan yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagai diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2011). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang

diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Dari hasil analisis regresi yang dilakukan, variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai koefisien regresi 0.438, (sig.) t sebesar 0,000, dan t_{hitung} 7.941 sehingga secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat karena signifikan lebih kecil dari 0.05. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,513, hal ini berarti bahwa 51,3% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel kepuasan masyarakat sedangkan sisanya sebesar 48,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan manfaat yang sangat besar untuk masyarakat. Hal itu menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, instansi harus menerapkan kualitas pelayanan agar dapat memberi kepuasan terhadap masyarakat.

Dari penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa didapatkan informasi bahwa penerapan kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan baik. Para responden menyebutkan bahwa instansi telah memberikan pelayanan yang layak sesuai kebutuhan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka disimpulkan bahwa koefisien determinasi menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat . Dengan demikian, hasil analisis menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat dapat teruji.

1. Berdasarkan hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap masyarakat bersifat positif. Artinya, pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Berdasarkan hasil hitung dengan menggunakan SPSS maka diperoleh nilai yang baik untuk koefisien kualitas pelayanan, dengan demikian pelayanan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab. Gowa dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sehingga bersifat positif.
3. Berdasarkan hasil peneliti yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan angket maka kepuasan masyarakat dipengaruhi juga oleh factor-faktor lain selain kualitas pelayanan yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka disaranka :

1. Pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab. Gowa harus membuat agenda khusus untuk mengkomunikasikan hambatan-hambatan yang dihadapi masyarakat
2. Disarankan dimasa yang akan datang, agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat khususnya dalam hal kenyamanan ruang tunggu pelayanan dengan menambahkan AC guna meningkatkan kenyamanan bagi para masyarakat yang sedang menunggu pelayanan.
3. Disarankan untuk peneliti selanjudnya agar dapat meneliti permasalahan yang sama dengan variable yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbian R.. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Atmawati dan Wahyuddin. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall. *JurnalEkonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 5. No. 1:54-61.
- Assesaff 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok". *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol. 12, No. 3 September 2009, h. 318-336
- Barnes (2006). *Secrek of customer relationship management*. Yogyakarta: Andi
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Icha Yulandani, (2015). *Studi tentang indeks kepuasan masyarakat (ikm) dalam pelayanan publik di kelurahan klandasan ilir kota balikpapan*.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id. eJournal Administrasi Publik, 2015, 3 (3) 833 – 844 ISSN 00000000,
- Kotler, dan Keller, 2010. *Manajemen Pemasaran*. jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kasmir 2010. *Etika customer service* Jakarta. PT Rajagrafindo persada
- Lupiyoadi2013.*Enepeneuship for mindset to strategy*.Salembaempat: Jakarta
- Moenir 2008. Kualitas pelayanan publik di daerah. *Jurnal UNIERA*, 2(2). 92-103.
- Mahmudi, 2007. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nur Nisya Maya Safitri, (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang*. eprints.undip.ac.id. Diunduh 30 maret 2018.
- Pasolong, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Parasuraman 2008, A multiple scale form easuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*,64(1), 12-40.
- Septiani Retno, (2017). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektrik (e-ktp) (Studi Kasus di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur)*.<http://eprints.uny.ac.id>. Diunduh 30 maret 2018.

- Sinambela 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sulistio, 2009. *Birokrasi Publik. STISIPOL Darma Wacana Metro*: CV Badranaya.
- Sedarmayanti, 2007. *Good Governance (Pemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Pengelolaan Perusahaan yang Baik) Jilid III*. Mandar Maju, Bandung.
- sri hening widyastuti, (2017). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor upt kota surakarta*.eprints.ums.ac.id. Diunduh 30 Maret 2018.
- Seines . *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Terjemahan Rayi Endah, Edisi 1, Cet 1. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono, 2014. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono,f 2014. *Pemasaranjasa: prinsip,penerapan,danpenelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, H., dan Akbar, P.S. 2012. *Pengantar Statistika edisi kedua*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Waluyo 2007. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wahyu Apriansyah, 2016. *Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang*. repository.fisip-untirta.ac.id. Diunduh 30 maret 2018.
- Yuliarma risyasa 2007, *Pemasaran Jasa*, Mayumedia, Malang.
- Zafril Abdi Nasution, 2006. *Analisis Akuntabilitas Kerja Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Perizinan (Studi Kasus di Kantor Camat Badiri Kabupaten Tapanuli Tengah)*.stiealwashliyahsibolga.ac.id. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 1 No 1 Januari 2018 E-ISSN 2599-3410 | P-ISSN : 2614-3259

**L
A
M
P
I
R
A
N**

LAMPIRAN 1. Kuesioner**Kuesioner Penelitian**

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk untuk memenuhi tugas akhir saya sampaikan kuesioner dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kab.Gowa ”**

Adapun hasil dari penelitian ini saya gunakan untuk penyusunan bahan skripsi pada program sarjana Universitas Muhammadiyah Makassar. Setiap jawaban tidak ada yang benar atau salah, tetapi jawaban yang baik adalah jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda. Atas kesedian dan kerjasama anda saya ucapkan banyak terimakasih.

A. Identitas Responden

1. Nama : (boleh dirahasiakan)
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
Perempuan
3. Usia : 17-25
26-35
36-45
46-55
>55
4. Pendidikan terakhir :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda ceklist (√) pada jawaban yang bapak/Ibu pilih di lembar jawaban yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan perasaan, pendapat, dan keadaan Bapak/Ibu yang sebenarnya.

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu (RR)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

| No | PERNYATAAN KEPUASAN MASYARAKAT (Y) | Pilihan | | | | |
|-------------|---|---------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Y1.1 | Kesesuain Harapan | | | | | |
| a. | Pelayanan oleh pegawai yang diperoleh sesuai dengan yang saya harapkan | | | | | |
| b. | Fasilitas penunjang yang didapat sesuai yang saya harapkan | | | | | |
| Y1.2 | Minat berkunjung kembali | | | | | |
| a. | Saya merasa puas atas keseluruhan pelayanan yang diberikan karyawan | | | | | |
| b. | Saya merasa puas atas seluruh fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kab.Gowa. | | | | | |
| c. | Sayaberm minat untuk kembali menggunakan jasa Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kab.Gowa. | | | | | |
| No | PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN (X) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| X1.1 | Wujud Fisik | | | | | |
| a. | Para karyawan pelayanan berpenampilan bersih dan rapih dalam melakukan pelayanan | | | | | |
| b. | Karyawan bersikap jujur dan dapat | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | di percaya | | | | | | | | | |
| X1.2 | Kehandalan | | | | | | | | | |
| a. | Karyawan cepat tanggap dalam merespon keluhan saya. | | | | | | | | | |
| b. | Karyawan selalu bersedia membantu saya dengan siap. | | | | | | | | | |
| X1.3 | Ketanggapan | | | | | | | | | |
| a. | Kemampuan karyawan sangat baik dalam berkomunikasi dengan saya. | | | | | | | | | |
| b. | Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup menjawab pertanyaan dan keluhan saya. | | | | | | | | | |
| X1.4 | Jaminan | | | | | | | | | |
| a. | Karyawan bersikap simpatik dan sanggup memberikan solusi kepada saya tiap ada keluhan. | | | | | | | | | |
| b. | Kenyamanan ruang tunggu pemohon saat melakukan pelayanan | | | | | | | | | |
| X1.5 | Empati | | | | | | | | | |
| a. | Karyawan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan saya. | | | | | | | | | |
| b. | Karyawan jujur dan adil dalam melayani masyarakat. | | | | | | | | | |

LAMPIRAN 2. Daftar Jawaban Kuesioner

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

| NO | X1.1.1 | X1.1.2 | X1.2.1 | X1.2.2 | X1.3.1 | X1.3.2 | X1.4.1 | X1.4.2 | X1.5.1 | X1.5.2 | JUMLAH |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 39 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 31 |
| 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 44 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 10 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 14 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 38 |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 38 |
| 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 19 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 41 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 36 |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 39 |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 27 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 45 |
| 28 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 40 |
| 30 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 32 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 41 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 37 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 33 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 40 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 38 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 52 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 41 |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 36 |
| 54 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 39 |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 31 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 44 |
| 60 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 |

2. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

| NO | Y1.1.1 | Y1.1.2 | Y1.2.1 | Y1.2.2 | Y1.2.3 | JUMLAH |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 19 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 10 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 14 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 16 |
| 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 19 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 20 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 25 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 28 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 29 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 14 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 32 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 33 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 34 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 15 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 19 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 22 |
| 40 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 43 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 18 |
| 44 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 47 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 19 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 49 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 19 |
| 51 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 52 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 16 |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 16 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 20 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 22 |

LAMPIRAN 3. Data Frekuensi Responden

| Responden | Jenis Kelamin | Umur | pendidikan |
|-----------|---------------|-----------------|------------|
| 1 | Laki-Laki | 17-25 Tahun | S1 |
| 2 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 3 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 4 | Laki-Laki | 17-25 Tahun | S1 |
| 5 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | S1 |
| 6 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 7 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | S1 |
| 8 | Laki-Laki | 17-25 Tahun | S1 |
| 9 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | S1 |
| 10 | Laki-Laki | 17-25 Tahun | SMA |
| 11 | Laki-Laki | 46-55 Tahun | SMP |
| 12 | Perempuan | 17-25 Tahun | S1 |
| 13 | Laki-Laki | 36-45 Tahun | SMA |
| 14 | Perempuan | 36-45 Tahun | SMP |
| 15 | Laki-Laki | 36-45 Tahun | SMP |
| 16 | Perempuan | 26- 35 Tahun | SMA |
| 17 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 18 | Laki-Laki | 36-45 Tahun | SMP |
| 19 | Perempuan | 36-45 Tahun | SMP |
| 20 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 21 | Perempuan | 26-35 Tahun | SMA |
| 22 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 23 | Perempuan | 46-55 Tahun | SMP |
| 24 | Perempuan | Diatas 55 Tahun | SMP |
| 25 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 26 | Perempuan | 26-35 Tahun | S1 |
| 27 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 28 | Perempuan | 26-35 Tahun | SMA |
| 29 | Laki-Laki | Diatas 55 Tahun | SMP |
| 30 | Perempuan | 26-35 Tahun | SMA |
| 31 | Perempuan | 36-45 Tahun | SMP |
| 32 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 33 | Laki-Laki | 36-45 Tahun | SMP |
| 34 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 35 | Perempuan | 26-35 Tahun | SMA |
| 36 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 37 | Laki-Laki | 36-45 Tahun | SMP |
| 38 | Perempuan | 26-35 Tahun | SMA |

| | | | |
|----|-----------|--------------|-----|
| 39 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 40 | Perempuan | 36- 45 Tahun | SMP |
| 41 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 42 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | S1 |
| 43 | Perempuan | 17-25 Tahun | S1 |
| 44 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 45 | Perempuan | 17-25 Tahun | SMA |
| 46 | Perempuan | 36-45 Tahun | SMP |
| 47 | Laki-Laki | 25-35 Tahun | SMA |
| 48 | Perempuan | 17-25 Tahun | S1 |
| 49 | Perempuan | 26-35 Tahun | SMA |
| 50 | Laki-Laki | 17-25 Tahun | S1 |
| 51 | Perempuan | 26-35 Tahun | SMA |
| 52 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 53 | Perempuan | 26-35 Tahun | S1 |
| 54 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 55 | Perempuan | 26-35 Tahun | S1 |
| 56 | Laki-Laki | 36-45 Tahun | SMP |
| 57 | Perempuan | 26-35 Tahun | SMA |
| 58 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 59 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | SMA |
| 60 | Laki-Laki | 26-35 Tahun | S1 |

Frequencies

Statistics

| | | jenis_kelami | pendidikan | umur |
|---|---------|--------------|------------|------|
| | | n | | |
| N | Valid | 60 | 60 | 60 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 |

Frequency Table

jenis_kelamin

| | | Frequenc | Percent | Valid | Cumulative |
|-------|-------|----------|---------|---------|------------|
| | | y | | Percent | Percent |
| Valid | 1 | 37 | 61,7 | 61,7 | 61,7 |
| | 2 | 23 | 38,3 | 38,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Pendidikan

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 31 | 51,7 | 51,7 | 51,7 |
| 2 | 15 | 25,0 | 25,0 | 76,7 |
| 3 | 14 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Umur

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 9 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| 2 | 36 | 60,0 | 60,0 | 75,0 |
| 3 | 11 | 18,3 | 18,3 | 93,3 |
| 4 | 2 | 3,3 | 3,3 | 96,7 |
| 5 | 2 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

LAMPIRAN 4. Hasil Uji Validitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

| | | Correlations | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | X1.1.1 | X1.1.2 | X1.2.1 | X1.2.2 | X1.3.1 | X1.3.2 | X1.4.1 | X1.4.2 | X1.5.1 | X1.5.2 | JUMLAH |
| X1.1.1 | Pearson Correlation | 1 | ,733** | ,267* | ,383** | ,189 | ,260* | ,211 | ,311* | ,412** | ,175 | ,630** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,039 | ,003 | ,148 | ,045 | ,106 | ,016 | ,001 | ,182 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| X1.1.2 | Pearson Correlation | ,733** | 1 | ,537** | ,267* | ,258* | ,199 | ,156 | ,113 | ,475** | ,455** | ,669** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,039 | ,047 | ,127 | ,235 | ,390 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| X1.2.1 | Pearson Correlation | ,267* | ,537** | 1 | ,150 | ,225 | ,330* | ,218 | ,295* | ,395** | ,640** | ,631** |
| | Sig. (2-tailed) | ,039 | ,000 | | ,253 | ,083 | ,010 | ,095 | ,022 | ,002 | ,000 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| X1.2.2 | Pearson Correlation | ,383** | ,267* | ,150 | 1 | ,255* | ,356** | ,546** | ,454** | -,016 | ,234 | ,603** |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | ,039 | ,253 | | ,049 | ,005 | ,000 | ,000 | ,901 | ,072 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| X1.3.1 | Pearson Correlation | ,189 | ,258* | ,225 | ,255* | 1 | ,318* | ,430** | ,564** | ,133 | ,071 | ,552** |
| | Sig. (2-tailed) | ,148 | ,047 | ,083 | ,049 | | ,013 | ,001 | ,000 | ,311 | ,592 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| X1.3.2 | Pearson Correlation | ,260* | ,199 | ,330* | ,356** | ,318* | 1 | ,770** | ,390** | ,337** | ,341** | ,676** |

| | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | ,045 | ,127 | ,010 | ,005 | ,013 | | ,000 | ,002 | ,008 | ,008 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| X1.4.1 | Pearson Correlation | ,211 | ,156 | ,218 | ,546** | ,430** | ,770** | 1 | ,613** | ,201 | ,334** | ,713** |
| | Sig. (2-tailed) | ,106 | ,235 | ,095 | ,000 | ,001 | ,000 | | ,000 | ,123 | ,009 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| X1.4.2 | Pearson Correlation | ,311* | ,113 | ,295* | ,454** | ,564** | ,390** | ,613** | 1 | ,115 | ,144 | ,633** |
| | Sig. (2-tailed) | ,016 | ,390 | ,022 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | | ,382 | ,273 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| X1.5.1 | Pearson Correlation | ,412** | ,475** | ,395** | -,016 | ,133 | ,337** | ,201 | ,115 | 1 | ,236 | ,558** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,002 | ,901 | ,311 | ,008 | ,123 | ,382 | | ,069 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| X1.5.2 | Pearson Correlation | ,175 | ,455** | ,640** | ,234 | ,071 | ,341** | ,334** | ,144 | ,236 | 1 | ,562** |
| | Sig. (2-tailed) | ,182 | ,000 | ,000 | ,072 | ,592 | ,008 | ,009 | ,273 | ,069 | | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| JUMLA | Pearson Correlation | ,630** | ,669** | ,631** | ,603** | ,552** | ,676** | ,713** | ,633** | ,558** | ,562** | 1 |
| H | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |

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

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

2. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

| | | Y1.1.1 | Y1.1.2 | Y1.2.1 | Y1.2.2 | Y1.2.3 | JUMLAH |
|--------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Y1.1.1 | Pearson Correlation | 1 | ,245 | ,253 | ,287 [*] | ,727 ^{**} | ,748 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | | ,059 | ,051 | ,026 | ,000 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Y1.1.2 | Pearson Correlation | ,245 | 1 | ,361 ^{**} | ,197 | ,396 ^{**} | ,636 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,059 | | ,005 | ,131 | ,002 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Y1.2.1 | Pearson Correlation | ,253 | ,361 ^{**} | 1 | ,168 | ,289 [*] | ,567 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,051 | ,005 | | ,199 | ,025 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Y1.2.2 | Pearson Correlation | ,287 [*] | ,197 | ,168 | 1 | ,306 [*] | ,606 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,026 | ,131 | ,199 | | ,017 | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Y1.2.3 | Pearson Correlation | ,727 ^{**} | ,396 ^{**} | ,289 [*] | ,306 [*] | 1 | ,822 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,002 | ,025 | ,017 | | ,000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| JUMLAH | Pearson Correlation | ,748 ^{**} | ,636 ^{**} | ,567 ^{**} | ,606 ^{**} | ,822 ^{**} | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |

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

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

LAMPIRAN 5. Deskripsi Variabel

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Frequencies**Statistics**

| | X1.1.1 | X1.1.2 | X1.2.1 | X1.2.2 | X1.3.1 | X1.3.2 | X1.4.1 | X1.4.2 | X1.5.1 | X1.5.2 |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N Valid | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 3,90 | 3,87 | 4,50 | 3,85 | 4,18 | 4,08 | 4,02 | 4,45 | 3,87 | 4,32 |
| Median | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| Mode | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| Std. Deviation | ,656 | ,747 | ,676 | 1,087 | ,833 | ,645 | ,748 | ,723 | 1,142 | ,725 |
| Variance | ,431 | ,558 | ,458 | 1,181 | ,695 | ,417 | ,559 | ,523 | 1,304 | ,525 |
| Range | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| Minimum | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| Maximum | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Sum | 234 | 232 | 270 | 231 | 251 | 245 | 241 | 267 | 232 | 259 |

Frequency Table**X1.1.1**

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 16 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| 4 | 34 | 56,7 | 56,7 | 83,3 |
| 5 | 10 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

X1.1.2

| | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 3 | 21 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| 4 | 26 | 43,3 | 43,3 | 78,3 |
| 5 | 13 | 21,7 | 21,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

X1.2.1

| | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 2 | 1 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| 3 | 3 | 5,0 | 5,0 | 6,7 |
| 4 | 21 | 35,0 | 35,0 | 41,7 |
| 5 | 35 | 58,3 | 58,3 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

X1.2.2

| | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 1 | 2 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| 2 | 6 | 10,0 | 10,0 | 13,3 |
| 3 | 10 | 16,7 | 16,7 | 30,0 |
| 4 | 23 | 38,3 | 38,3 | 68,3 |
| 5 | 19 | 31,7 | 31,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

X1.3.1

| | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 1 | 1 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| 2 | 2 | 3,3 | 3,3 | 5,0 |
| 3 | 4 | 6,7 | 6,7 | 11,7 |
| 4 | 31 | 51,7 | 51,7 | 63,3 |
| 5 | 22 | 36,7 | 36,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

X1.3.2

| | | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 3 | 10 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | 4 | 35 | 58,3 | 58,3 | 75,0 |
| | 5 | 15 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

X1.4.1

| | | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 3 | 16 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| | 4 | 27 | 45,0 | 45,0 | 71,7 |
| | 5 | 17 | 28,3 | 28,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

X1.4.2

| | | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 2 | 1 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| | 3 | 5 | 8,3 | 8,3 | 10,0 |
| | 4 | 20 | 33,3 | 33,3 | 43,3 |
| | 5 | 34 | 56,7 | 56,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

X1.5.1

| | | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 1 | 1 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| | 2 | 10 | 16,7 | 16,7 | 18,3 |
| | 3 | 7 | 11,7 | 11,7 | 30,0 |
| | 4 | 20 | 33,3 | 33,3 | 63,3 |
| | 5 | 22 | 36,7 | 36,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

X1.5.2

| | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 2 | 2 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| 3 | 3 | 5,0 | 5,0 | 8,3 |
| 4 | 29 | 48,3 | 48,3 | 56,7 |
| 5 | 26 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

2. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Frequencies**Statistics**

| | Y1.1.1 | Y1.1.2 | Y1.2.1 | Y1.2.2 | Y1.2.3 |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N Valid | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 4,13 | 3,73 | 4,50 | 4,03 | 4,12 |
| Median | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| Mode | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| Std. Deviation | ,833 | ,841 | ,725 | ,974 | 1,010 |
| Variance | ,694 | ,707 | ,525 | ,948 | 1,020 |
| Range | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| Minimum | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Maximum | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Sum | 248 | 224 | 270 | 242 | 247 |

Frequency Table**Y1.1.1**

| | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 1 | 1 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| 2 | 2 | 3,3 | 3,3 | 5,0 |
| 3 | 5 | 8,3 | 8,3 | 13,3 |
| 4 | 32 | 53,3 | 53,3 | 66,7 |
| 5 | 20 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.1.2

| | | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 2 | 4 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | 3 | 19 | 31,7 | 31,7 | 38,3 |
| | 4 | 26 | 43,3 | 43,3 | 81,7 |
| | 5 | 11 | 18,3 | 18,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.2.1

| | | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 2 | 1 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| | 3 | 5 | 8,3 | 8,3 | 10,0 |
| | 4 | 17 | 28,3 | 28,3 | 38,3 |
| | 5 | 37 | 61,7 | 61,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.2.2

| | | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 2 | 7 | 11,7 | 11,7 | 11,7 |
| | 3 | 6 | 10,0 | 10,0 | 21,7 |
| | 4 | 25 | 41,7 | 41,7 | 63,3 |
| | 5 | 22 | 36,7 | 36,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.2.3

| | | Frequenc y | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 1 | 2 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | 2 | 4 | 6,7 | 6,7 | 10,0 |
| | 3 | 3 | 5,0 | 5,0 | 15,0 |
| | 4 | 27 | 45,0 | 45,0 | 60,0 |

| | | | | |
|-------|----|-------|-------|-------|
| 5 | 24 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Lampiran 6. Uji Reliabilitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 60 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 60 | 100,0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,807 | ,826 | 10 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|----|
| X1 | 3,90 | ,656 | 60 |
| X2 | 3,87 | ,747 | 60 |
| X3 | 4,50 | ,676 | 60 |
| X4 | 3,85 | 1,087 | 60 |
| X5 | 4,18 | ,833 | 60 |
| X6 | 4,08 | ,645 | 60 |
| X7 | 4,02 | ,748 | 60 |
| X8 | 4,45 | ,723 | 60 |
| X9 | 3,87 | 1,142 | 60 |
| X10 | 4,32 | ,725 | 60 |

Summary Item Statistics

| | Mean | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|----------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 4,103 | 3,850 | 4,500 | ,650 | 1,169 | ,062 | 10 |
| Item Variances | ,665 | ,417 | 1,304 | ,887 | 3,129 | ,100 | 10 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| X1 | 37,13 | 20,626 | ,539 | ,727 | ,786 |
| X2 | 37,17 | 19,904 | ,571 | ,786 | ,781 |
| X3 | 36,53 | 20,524 | ,536 | ,630 | ,786 |
| X4 | 37,18 | 19,000 | ,432 | ,454 | ,801 |
| X5 | 36,85 | 20,435 | ,417 | ,453 | ,797 |
| X6 | 36,95 | 20,387 | ,595 | ,689 | ,781 |
| X7 | 37,02 | 19,576 | ,625 | ,788 | ,775 |
| X8 | 36,58 | 20,281 | ,532 | ,672 | ,785 |
| X9 | 37,17 | 19,294 | ,366 | ,382 | ,813 |
| X10 | 36,72 | 20,783 | ,448 | ,545 | ,793 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 41,03 | 24,270 | 4,926 | 10 |

2. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | N | % |
|--|---|---|
| | | |

| | | | |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 60 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 60 | 100,0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,705 | ,705 | 5 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|----|------|----------------|----|
| Y1 | 4,13 | ,833 | 60 |
| Y2 | 3,73 | ,841 | 60 |
| Y3 | 4,50 | ,725 | 60 |
| Y4 | 4,03 | ,974 | 60 |
| Y5 | 4,12 | 1,010 | 60 |

Summary Item Statistics

| | Mean | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|----------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 4,103 | 3,733 | 4,500 | ,767 | 1,205 | ,075 | 5 |
| Item Variances | ,779 | ,525 | 1,020 | ,495 | 1,941 | ,041 | 5 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------------|---|--|------------------------------------|--|
| Y1 | 16,38 | 5,901 | ,577 | ,538 | ,610 |
| Y2 | 16,78 | 6,444 | ,417 | ,234 | ,674 |
| Y3 | 16,02 | 7,000 | ,367 | ,165 | ,692 |
| Y4 | 16,48 | 6,356 | ,332 | ,113 | ,715 |
| Y5 | 16,40 | 4,990 | ,648 | ,585 | ,565 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|-------------------|------------|
| 20,52 | 8,932 | 2,989 | 5 |

LAMPIRAN 7. Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana**Regression****Descriptive Statistics**

| | Mean | Std. Deviation | N |
|--------------------|-------|-------------------|----|
| KepuasanMasyarakat | 20,52 | 2,989 | 60 |
| KualitasPelayanan | 41,03 | 4,926 | 60 |

Correlations

| | | KepuasanMasyarakat | KualitasPelayanan |
|------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| Pearson Correlation | KepuasanMasyarakat | 1,000 | ,722 |
| | KualitasPelayanan | ,722 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | KepuasanMasyarakat | . | ,000 |

| | | | |
|---|--------------------|------|----|
| | KualitasPelayanan | ,000 | . |
| N | KepuasanMasyarakat | 60 | 60 |
| | KualitasPelayanan | 60 | 60 |

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | KualitasPelayanan ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | | Durbin - Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|------|-----|---------------|-----------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df 1 | df2 | Sig. F Change | |
| 1 | ,722 ^a | ,521 | ,513 | 2,086 | ,521 | 63,065 | 1 | 58 | ,000 | 1,983 |

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 274,515 | 1 | 274,515 | 63,065 | ,000 ^b |
| | Residual | 252,468 | 58 | 4,353 | | |
| | Total | 526,983 | 59 | | | |

a. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 2,550 | 2,278 | | 1,119 | ,268 |
| Kualitas Pelayanan | ,438 | ,055 | ,722 | 7,941 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Residuals Statistics^a

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|----------------------|---------|---------|-------|----------------|----|
| Predicted Value | 16,12 | 23,57 | 20,52 | 2,157 | 60 |
| Residual | -6,064 | 5,374 | ,000 | 2,069 | 60 |
| Std. Predicted Value | -2,037 | 1,414 | ,000 | 1,000 | 60 |
| Std. Residual | -2,907 | 2,576 | ,000 | ,991 | 60 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

LAMPIRAN 9



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Tumanuring No.2 Telp.(0411) 8988898. Fax (0411) 8988898
E. Mail: disdukcapilgowa@gmail.co.id Sungguminasa

Sungguminasa, 05 Nopember 2018

Nomor : 35 /XI/Disdukcapil/2018
 Perihal : Persetujuan Pelaksanaan Penelitian

Kepada
 Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 UNISMUH
 Di -
Makassar

Dengan hormat,
 Memenuhi maksud surat Badan Kesatuan Bangsa dan dan Politik, Nomor :070/1821/BKB.P/2018, Tanggal 15 Oktober 2018 Perihal Rekomendasi Penelitian pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, Adapun waktu pelaksanaan penelitian mulai pada tanggal 08 Oktober-08 Nopember 2018.

Sehubungan dengan maksud tersebut maka pada prinsipnya kami menyetujui pelaksanaan penelitian tersebut pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, sebagaimana yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : **FAUZIAH**
 Tempat/Tgl.Lahir : Matarin, 08 Maret 1993
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat : Tidung III, Makassar.

Demikian kami sampaikan untuk diketahui dan sebagai bahan seperunya.

An. Kepala Dinas
 Sekretaris
 Ub.
 Kasubag Umum & Kepegawaian



KUSMA SUNASTRI, S.E.
 Pangkat: Penata, III/c
 NIP.196211062011012004

Tembusan disampaikan kepada Yth :
 1. Arsip.

RIWAYAT HIDUP



FAUZIAH, lahir pada tanggal 8 maret 1993 di matarin kabupaten Enrekang kec Baraka dari pasangan Bapak Latif dan ibu Sima . penulis sekarang bertempat tinggal di jln. Tidung 3 stp 3 No 80 makassar Sulawesi Selatan. Penulis adalah anak ke 3 (tiga), jenjang pendidikan yang pernah ditempuh penulis adalah sekolah dasar Mi Guppi Balombong bertempat di matarin lulus pada tahun 2006 , selanjutnya pada SMP Negeri 2 Anggeraja dan lulus pada tahun 2009, kemudian melanjutkan di SMA Man 1 Baraka lulus pada tahun 2012. Selanjutnya kursus computer di Aliyah makassar selama satu tahun. Pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dengan memilih program studi manajemen pada Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswi program S1 Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.