

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
KABUPATEN PANGKEP**

SKRIPSI

Oleh
AYU LESTARI
NIM 105720538015



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Hiduplah Seperti Pohon Kayu Yang Lebat Buahnya, Hiduplah Di Tepi Jalan Dan Di Lempari Orang Dengan Batu, Tetapi Di Balas Dengan Buah”.

Persembahan

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku yang senantiasa membimbingku dan mendoakan disetiap peralanan hidupku.
2. Teman-teman kelas MAN5-15 yang selalu memberikan motivasi, semangat dan bantuan.
3. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah memberikan ilmu dan memberikan pelayanan yang baik selama masa perkuliahan.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pangkep

Nama Mahasiswa : AYU LESTARI

NIM : 10572 05380 15

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Sabtu tanggal 31 Agustus 2019 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Agustus 2019

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.
NIDN: 0922027901

Muh. Nur R., S.E., M.M.
NIDN: 0927078201

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

Ismail Rastulong, S.E., M.M.
NBM: 903078

Muh. Nur R., S.E., M.M.
NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

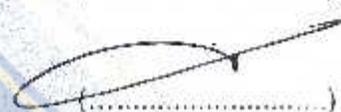
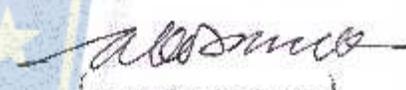
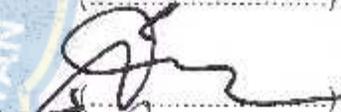
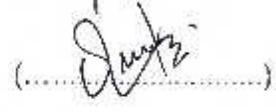
Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini atas nama **AYU LESTARI**, NIM: **10572 05380 15**, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar No. 0011/SK-Y/61201/091004/2019 M, tanggal 29 Dzulhijjah 1440 H/30 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Dzulhijjah 1440 H
30 Agustus 2019 M

Panitia Ujian :

| | | |
|---------------|--|---|
| Pengawas Umum | : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M. (Rektor Unismuh Makassar) |  |
| Ketua | : Ismail Rasulong, SE., M.M. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) |  |
| Sekretaris | : Dr. Agus Salim HR., S.E., M.M. (WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) |  |
| Penguji | 1. Abdul Mutalib, S.E., M.M. |  |
| | 2. Muh. Nur R., S.E., M.M. |  |
| | 3. Drs. H. Sanusi AM., S.E., M.Si. |  |
| | 4. Sitti Marhumi, S.E., M.M. |  |

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar


Ismail Rasulong, S.E., M.M.
NIM. 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AYU LESTARI

Stambuk : 10572 05380 15

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan
Masyarakat Kabupaten Pangkep

Dengan ini menyatakan bahwa :

***Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya
Sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.***

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

Makassar, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Ayu Lestari

NIM: 10572 05380 15

Diketahui Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi



Ismail Rasidong, S.E., M.M.
NBM: 903079

Ketua Program Studi Manajemen

Muh. Nur R., S.E., M.M.
NBM : 1085576

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 penulis skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep”*.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak ANUGRAWAN, S.Pd dan ibu SURIYATI, S.Pd yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan member 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 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 Prof. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasullong, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Edi Jusriadi, SE, MM selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengajarkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian proposal.
6. Bapak/ ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Teruntuk sahabat saya Nur Azima, MetsiJohn dan teman sekelasku tercinta, yang turut menghibur dalam proses pengerjaan proposal.

9. 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 Sjripsi ini.

Akhirnya, penulis sangat menyadari bahwa proposal 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 proposal ini.

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



Makassar, Agustus 2019

Penulis

ABSTRAK

AYU LESTARI. 2019. Jurusan Manajemen. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pangkep. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Univerrstas Muhammadiyah Makassar. Pembimbing I Edi Jusriadi. Pembimbing II Muh Nur Rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang melakukan pelayanan KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Sampel dalam penelitian ini adalah 65 orang. Teknik pengambilan sampel responden dilakukan dengan teknik random sampling. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangat tinggi, artinya variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dalam hal pengurusan KTP pada DIKCAPIL. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar $25,173 >$ dari t tabel $1,977$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, DIKCAPIL

ABSTRACT

AYU LESTARI. 2019. Department of Management. Effect of Service Quality on Community Satisfaction in the Population and Civil Registry Office of Pangkep Regency. Department of Management, Faculty of Economics and Business. Makassar Muhammadiyah University. Advisor I Edi Jusriadi. Supervisor II Muh Nur Rasyid.

This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction in the Department of Population and Civil Registration in Pangkep Regency. The population in this study is the people who come to do KTP services at the Office of Population and Civil Registration in Pangkep Regency. The sample in this study was 65 people. The sampling technique of respondents was done by random sampling technique. This research uses quantitative methods.

The results of this study indicate that the effect of service quality on community satisfaction is very high, meaning that the service quality variable (X) has a positive and significant effect on community satisfaction (Y) in terms of managing KTPs on DIKCAPIL. This is intended with a calculated value of $25,173 >$ from t table 1,977 with a significant level of $0,000 < 0.05$.

Keywords: *service quality, community satisfaction, DIKCAPIL*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------|
| SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK BAHASA INDONESIA | viii |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| A. Manajemen Sumber Daya Manusia | 6 |
| B. Kualitas Pelayanan..... | 9 |
| C. Kepuasan Masyarakat..... | 18 |
| D. Tinjauan Empiris..... | 26 |
| E. Kerangka Pikir | 28 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| | F. Hipotesis | 29 |
| BAB III | METODE PENELITIAN..... | 30 |
| | A. Jenis Penelitian..... | 30 |
| | B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 30 |
| | C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran..... | 30 |
| | D. Populasi dan sampel | 32 |
| | E. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| | F. Uji Instrumen Penelitian | 35 |
| | G. Teknik Analisis | 36 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| | A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 37 |
| | B. Hasil Penelitian | 53 |
| BAB V | PENUTUP | 64 |
| | A. Kesimpulan | 64 |
| | B. Saran | 65 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 66 |
| | DAFTAR LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Nomor | | Halaman |
|------------|--|---------|
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin... | 54 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 55 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 55 |
| Tabel 4.4 | Deskripsi variabel kualitas pelayanan (X) | 57 |
| Tabel 4.5 | Deskripsi variabel kepuasan masyarakat (Y) | 57 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) | 58 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y) | 59 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Reliabilitas | 60 |
| Tabel 4.9 | Hasul uji regresi sederhana | 60 |
| Tabel 4.10 | Koefisien Determinas (R^2) | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | | Halaman |
|------------|---|---------|
| Gambar 2.1 | Skema Kerangka Pikir | 29 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Wilayah Makassar | 41 |
| Gambar 4.2 | Alur Pengurusan Akta Kelahiran | 47 |
| Gambar 4.3 | Alur Pelayanan Akta Catatan Sipi | 48 |
| Gambar 4.4 | Alur Pengurusan KTP | 51 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Frekuensi Distribusi
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Uji Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 8 Distribusi r Tabel
- Lampiran 9 Distribusi t Tabel



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrasi, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak warganya. Dalam hal ini urusan wajib tersebut tidak lepas dari urusan yang wajib dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pangkep khususnya pada unsur aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Berdasarkan kewenangan aparat pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Namun dari berbagai isu yang muncul ternyata pelayanan yang diterima masyarakat

belum dapat memenuhi harapan semua pihak terutama kalangan masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi termasuk kendala item yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstem yakni kendala yang datangnya dari masyarakat memakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya selain itu pula ASN harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya secara keseluruhan.

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan dimana semakin besar manfaat yang dirasakan masyarakat. Semakin bagus pula kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat. Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagian pengguna dari pelayanan yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintahan.

Penelitian tentang kualitas pelayanan penting dilakukan dikarenakan masyarakat belum bisa merasa puas baik dari segi waktu prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan untuk itu penelitian ditunjukkan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Salah satu pelayanan pemerintah yang dibutuhkan masyarakat adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), KTP merupakan dokumen bukti kependudukan di satu daerah yang disyaratkan dimiliki oleh anggota masyarakat. Namun sangat disayangkan pada saat masyarakat akan memperoleh pelayanan KTP yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Masalah yang peneliti dapatkan dari observasi sementara adalah kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kecepatan ketetapan dalam memberi layanan pembuatan KTP dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya dengan kata lain apabila mereka mengutamakan kerabat atau keluarga maka pengurusannya juga lebih cepat dan gampang.

Berangkat dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pangkep”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka pada penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah Apakah kualitas pelayanan KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Pangkep?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan KTP pada Kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap kepuasan masyarakat kabupaten pangkep.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, terutama pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- b) Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi para peneliti atau akademisi untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi perusahaan

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

- b) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data pembanding sesuai dengan bidang yang akan diteliti, memberikan sumbangan pemikiran, menambah wawasan pengetahuan serta memberikan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

c) Bagi Penulis

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



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (ASN). Pengelolaan dan pedayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu ASN.

Menurut Bintoro dan Daryanto, (2017:15), Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, pegawai dan masyarakat menjadi maksimal. Terlepas dari seorang pemimpin manajemen sumber daya manusia juga memiliki peran dalam pencapaian tujuan.

Menurut Hamali, (2018:4) manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri dari unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mulai mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu perencanaan,

pengembangan, komponensasi, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi secara terpadu.

Menurut Mathis dan Jackson, (2012:5) manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuasn manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan.

Menurut Simamora, manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pembangunan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Sutrisno, (2012:5).

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Tujuannya adalah memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Tujuan-tujuan Manajemen SDM terdiri dari empat tujuan, yaitu :

a. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional ditunjukkan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk

dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja ASN.

b. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

c. Tujuan Sosial

Tujuan sosial ditujukan untuk etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan-hambatan.

d. Tujuan Personal

Ditujukan untuk membantu ASN dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal ASN harus dipertimbangkan jika para ASN harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kualitas dan kepuasan ASN dapat menurun dan ASN dapat meninggalkan organisasi.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia layanan merupakan yang harus dikerjakan dengan baik. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang lebih dapat dirasakandaripadadimiliki. 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 aktivitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Hayat, (2018:83) Kualitas pelayanan adalah mutlak harus dipenuhi dalam pelayanan kepada masyarakat. Menjadi keniscayaan bagi pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi dan kreatifitas dalam rangka membangun peningkatan terhadap kualitas pelayanan. Sudah lama masyarakat mengimpikan pelayanan disektor publik adalah pelayanan yang prima, berkualitas dan professional.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Menurut Mulyadi, dkk, (2016:197) adapun yang berkaitan dengan prinsip pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Pemerpandan RB No. 15 Tahun 2015 bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan

standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. Sederhana.

Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif.

Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dengan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan.

Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi.

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.

3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan

kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam buku penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah :

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan
2. Variasi pelayanan
3. Para petugas pelayanan
4. Struktur organisasi
5. Informasi
6. Kepekaan permintaan dan penawaran
7. Prosedur
8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan

Umunya yang sering muncul dimata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Menurut Lovelock dan Wright dalam (Hardiyansyah 2018:44) ada 4 fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu :

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk,
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan,

3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan terpenuhi.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemadu bagi aparatur. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, ada berbagai macam yaitu :

Menurut Gaspersz dalam Hardiyansyah, (2018:51) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu :

1. Ketetapan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reabilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas musik atau TV dan sebagainya.

Pendapat lain dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:53) terdapat 5 dimensi kualitas layanan:

1. Bukti langsung (*Tangibles*)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*)
Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
★ Yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*)
Mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki parastaff, bebas dari resiko, bahaya dan keraguan-raguan.
5. Empati (*emphaty*)
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan 5 dimensi tersebut dapat dikatakan bahwa kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur bagi instansi dalam memberikan kualitas pelayanan.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa hal. Untuk mengetahui lebih jauh, berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik :

1. Faktor organisasi

Struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Struktur organisasi dapat pula diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik, norma dan pola yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan. Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam

organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana kegiatan dilaksanakan. Apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

2. Faktor Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintah dan berkedudukan sebagai ASN. Aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksanaan pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari presiden. Aparatur negara atau aparatur adalah pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan, baik yang bekerja dalam badan eksekutif, legislatif, dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan ASN sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah aparat negara dan aparat pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan, serta sikap perilaku yang

memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini sementara itu konsep lain mendefinisikan kemampuan sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan hal yang bersifat mental atau fisik. Sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas.

3. Faktor sistem pelayanan

Untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan yang baik akan menekankan pubgli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Guna memberikan pelayanan yang lebih baik. Saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu. Beberapa kota di Indonesia mulai memanfaatkan sistem informasi manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan egovernment ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan.

Ketika pemerintah mengharapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kenerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat rujukan dikemudian hari. Penerapan

teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun 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 yang diberikan, maka semakin besar pula pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhi 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 merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan.

C. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat hanya tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari pegawai sebagai orang yang melayani karena itu perlu usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh instansi agar dapat tercapai kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif yang diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan public adalah sebagai ASN pemerintahan yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggara pelayanan publik menurut Rezha, (2013:2).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik

kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut menurut Pasolong, (2010:221).

Menurut Mulyadi, dkk, (2016:242) Kepuasan masyarakat dimaksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan instansi pemerintah. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai bagi instansi pemerintahan adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil kepuasan masyarakat ini digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Sasaran pelaksanaan kepuasan masyarakat yaitu:

- a. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil.
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam kepuasan Men. PAN Nomor: 63/M.PAN/7/2003 dalam Sudarto(2014:310). Indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 - j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
 - k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
 - l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
 - n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
2. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan

Pelaksanaan publik oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparaturnya pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan

baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayanan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Kehadiran organisasi adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun pegawai yang melaksanakan suatu

kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya.

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa sesuai dengan konteknya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

3. Mengukur Kepuasan Masyarakat

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

a. Sistem Keluhan dan Saran.

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelayanan 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.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkata, 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.

c. *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 menangannya dengan baik atau tidak.

d. 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.

e. 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 pemerintahan 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 :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
- f. Indikator kepuasan masyarakat

Menurut 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.

D. Tinjauan Empiris

1. Ferry Siswadhi (2016) judul penelitian “Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat”. Metode yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dan analisis data menggunakan regresi linear berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama/simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Arlita Rakhmah (2016) judul penelitian “Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil surabaya”. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya sudah cukup baik, namun ada masalah prasarana. Selain itu mengenai ketetapan waktu yang kurang tepat dan mengenai masalah komunikasi. Seharusnya pihak Dispenduk Capil harus memberikan perhatian yang lebih mengenai hal ini.
3. Dhion Gama Putra (2018). Judul penelitian “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi pada Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)”. metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima variabel yang terdiri daribukti fisik, keandalan, daya tanggap, jasmani dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4. Muhlisin (2018). Judul penelitian ini adalah “Kepuasan masyarakat pada pelayanan dikantor camat bayung lencir kecamatan bayung lencir kabupaten musi banyusin”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.
5. Nova I.E Tamara, Lisbeth Mananeke (2018). Judul penelitian ini adalah “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kawangkoan bawah kecamatan amurang barat di kabupaten minahasa selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kehandalan, daya tanggap, jasmani, bukti langsung dan empati signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
6. Linda Nur Susila (2016) research title “Analysis of the influence of the quality of urban vilage office services on community satisfaction in jagalan village, jebres district, Surakarta City”. The purpose of this study is to determine the influence of service quality of jagalan village officials and community satisfaction levels of public satisfaction. The data used are primary data colleted by giving wuestioner to the respondent. Tehnique of data analysis used is multiple linear regression, t, f, test, test the suitability and assurance. The results showed that the response force, physical evidence, credibility and empathy have positive and significant impact on public satisfaction either partially or simultaneously. The most dominant variable is empathy. This analysis shows that the public of jagalan satisfied with the services provided by village officials.
7. Trio saputra (2016) research title “Community Satisfaction with the Implementation of Public Services (Case Study of the District Mining Office of

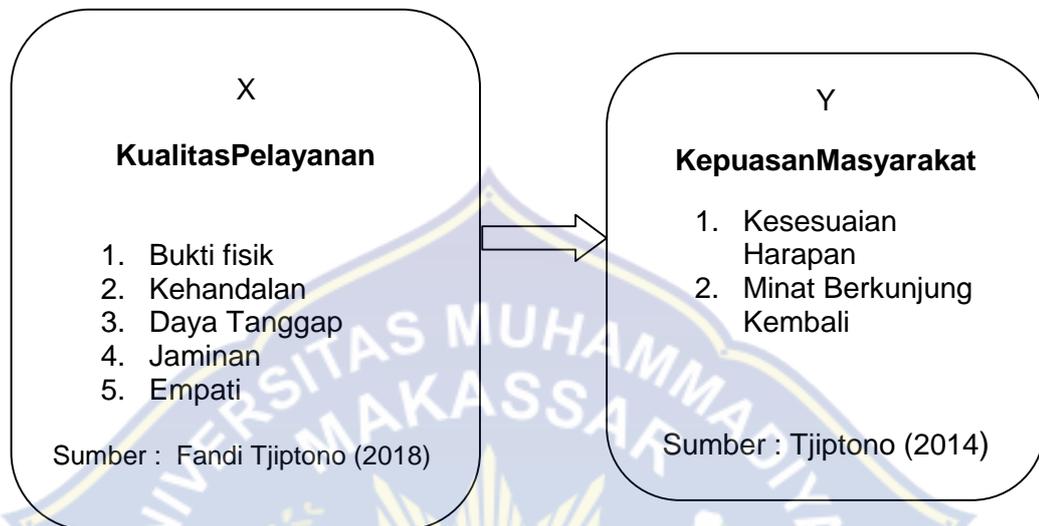
Kampar Regency)". This research method is using descriptive research with quantitative approach. The results showed that the votes on each of the indicators broadly expressed satisfied with the services at the subdistrict office Tambang with the assessment in the amount of 78.8% for the indicator requirements, while indicators of service procedures at 76.9%, an indicator of service time amounted to 56.3%, the cost and rate of 74.6% indicator of product specifications types of services amounted to 76%, the indicator amounted to 78.8% executive competence, executive behavioral indicators of 62.1%, the indicator amounted to 81.1% of service notice, as well as indicators of the handling of complaints, suggestions and feedback at 81.9%. Overall community satisfaction with services Tambang Subdistrict office at 74.02 in the category of "satisfied"

E. Kerangka Pikir

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintahan yang berperan penting kepada masyarakat, serta untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka salah satu upaya yang dilakukan oleh instansi adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah program atau strategi yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang lebih kepada masyarakat jika dibandingkan dengan instansi lainnya. Hal ini, dimaksudkan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Kepuasan masyarakat berkaitan dengan pemberian pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep kepada masyarakat untuk memudahkan dalam penyusunan

proposal maka penulis menggunakan acuan dalam kerangka pikir dilihat melalui skema berikut ini.



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir

F. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok yang telah dikemukakan maka diajukan hipotesis sebagai jawaban atau dugaan sementara atas permasalahan yang telah dikemukakan adalah :” Diduga bahwa kualitas pelayanan KTP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Metode ini di sebut 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. Sedangkan pendekatan penelitian menggunakan penelitian survei karena dalam pengumpulan data penulis menghimpun informasi dari para responden menggunakan kuesioner sebagai metode pokok. (Sugiono, 2014:7)

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep berlokasi di jalan H.M Arsyad No 25. Sedangkan waktuyang dilaksanakan untuk penelitian ini di mulai bulan Mei-Juli 2019.

C. Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dan 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 Bebas / Independen

Variabel independen adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnyayang di tandai dengan huruf X untuk memudahkan peneliti

dalam mengidentifikasi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

2. Variabel Terikat / Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang di pengaruhi oleh variabel lainnya atau dapat di artikan variabel tersebut memiliki ketergantungan dari variabel lainnya ditandai dengan huruf Y untuk memudahkan peneliti untuk mengidentifikasi. Variabel yang dimaksud adalah efektivitas kepuasan masyarakat.

Maka defenisi operasional variabel adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Indikator kualitas pelayanan meliputi :

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiviness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

2. Kepuasan masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Indikator kepuasan masyarakat meliputi :

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali

3. Pengukur variabel :

Untuk mempermudah pengujian terhadap analisis yang digunakan, idealnya data 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 seseorang 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 :

- a. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5
- b. Jawaban setuju diberi bobot 4
- c. Jawaban cukup setuju diberi bobot 3
- d. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
- e. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1

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

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Menurut Sugiono (2014:80) Populasi adalah wilayah

generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Adapun jumlah populasinya pada bulan Mei 2019 yaitu 180.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sugiono (2014:93). Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability yaitu random sampling, berdasarkan rumus slovin adalah sebagai berikut :

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

Dimana

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi (180)

e : Tingkat kesalahan pengambilan sampel (10%)

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

$$n = \frac{180}{1 + 180(0,1)^2} = 65$$

jadi jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 65 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 Pangkep tepatnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

2. Kuesioner

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 pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang biasa diharapkan dari responden. (Sugiono, 2014:142).

3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu dengan melakukan pengumpulan dan mempelajari dokumen-dokumen pendukung yang di peroleh secara langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, seperti sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan dokumen-dokumen pendukung lainnya.

f. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiono, (2014:92) menyatakan bahwa "Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati". Dengan demikian pengguna instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

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 kriteria pengujian validitas: Jika r hitung negative dan r hitung $<$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

2. Uji Realibilitas

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

G. Teknik Analisis

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 linear sederhana dengan menggunakan program SPSS. Persamaan regresinya adalah :

$$Y=a+bX$$

Dimana :

Y= Kepuasan Masyarakat

X= Kualitas Pelayanan

a= konstanta

b=koefisien Regresi

Menggunakan regresi linear 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 Objek Penelitian

1. Nama dan Sejarah DIKCAPIL

Rangka mengefektifkan penyelenggaraan urusan pemerintah di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan, maka Struktur Organisasi Badan Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan perlu dilakukan perubahan / pengembangan sesuai kondisi dan kebutuhan daerah dengan tetap mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota. Dengan demikian Struktur Organisasi Badan Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, yang dibentuk dengan peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 10 Tahun 2004 dapat di kembangkan menjadi dua organisasi perangkat daerah yaitu Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil serta Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana, dengan beberapa alasan.

Hasil evaluasi pelaksanaan tugas-tugas Badan Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana sejak terbentuknya pada tahun 2004, di anggap kurang berjalan secara efektif karena tidak focus kepada kedua tugas / urusan yang berbeda khususnya tugas /urusan pemerintah dibidng kependudukan,sehingga kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pendaya gunaan hasilnya untuk pelayanan publik dalam pembangunan sektor lain belum optimal. Sehingga pemisahan kedua tugas / urusan pemerintah dalam organisasi perangkat daerah yang berbeda merupakan upayah Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam mengefektifkan dan mengoptimalkan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah dan pelayanan kepada masyarakat. Pemisahan organisasi tersebut dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Pemerintah Daerah yang di tindak lanjuti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 1 Tahun 2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja dinas Daerah Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

★ Faktor lain yang menjadi penyebab kurang optimalnya penyelenggaraan tugas-tugas selama penggabungan tugas pemerintahan di bidang kependudukan dengan tugas keluarga berebcana dalam satu struktur organisasi adalah terbatasnya personil / pegawai khusus yang menangani bidang administarasi kependudukan, hal ini dapat dilihat dari job / jabatan yang ada yaitu hanya terdapat Bidang Kependudukan dan sub Bidang Catatan sipil dan dibawahnya ada dua Sub Bidang yaitu Sub Bidang Kependudukan dan Sub Bidang Catatn Sipil, bila hal ini di bandingkan dengan tugas-tugas administrasi kependudukan dan catatan sipil yang begitu kompleks, maka jelasnya bahwa tugas-tugas pengelolaan, penatausahaan dan pelaporan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil selama ini tidak berjalan secara optimal, hal ini banyaknya masalah-masalah kependudukan dan

pencatatan sipil yang muncul seperti pencatatan dan pelaporan biodata penduduk yang belum berjalan, mutasi penduduk tidak teradministrasi, masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan dan tidak sedikit penduduk yang memiliki KTP ganda, pencatatan pelaporan kelahiran, lahir mati, kematian perkawinan, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak dan pencatatan sipil lainnya seret birokratisnya pelayanan dokumen penduduk dan akta catatan sipil.

Demikian halnya anggaran yang dialokasikan ke Badan Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana harus di bagi dua perncanaanya yaitu ke bidang / urusan kependudukan dan urusan keluarga berencana, sehingga anggaran yang di peroleh unyuk membiayai kegiatan di anggap kurang akibatnya banyak program kegiatan tidak berjalan sebagaimana yang di harapkan.

Melihat kondisi yang terjadi pada Organisasi Badan Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang belum berjalan secara efektif, maka organisasi tersebut perlu dikembangkan/dipisahkan menjadi dua organisasi perangkat daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta Badan Pemberdayaan Perempuan, dan Keluarga Berencana sampai sekarang.

2. Visi dan Misi DIKCAPIL

a. VISI

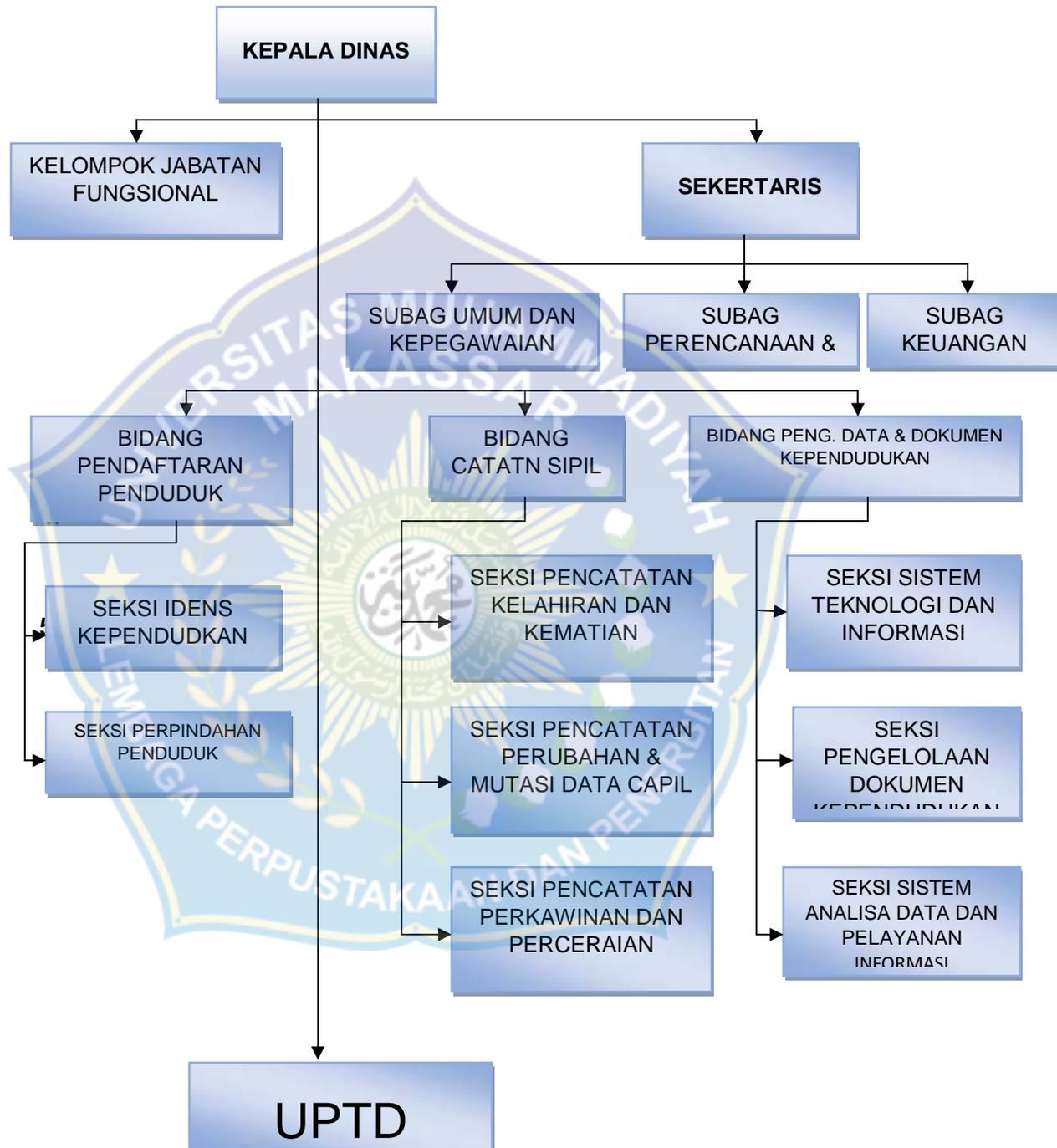
“Mewujudkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas melalui pelayanan pendaftaran penduduk berbasis nomor induk kependudukan (NKK), pencatatan sipil serta penerapan e-KTP”.

b. MISI

- 1) Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan serta pencatatan sipil.
- 2) Menciptakan kondisi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan transparan dalam rangkah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil untuk mewujudkan pelayanan prima.
- 3) Mempersiapkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana auntuk mendukung terciptanya optimalisasi pelayanan dan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- 4) Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi atau SIAK/system informasi administrasi kependudukan.

3. Struktur Organisasi dan *Job Description*

a. Struktur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

b. Job Description

1) Kepala Dinas

Dinas Kependudukan dan Catatan sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan/urusan Pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Menyelenggarakan tugas dimaksud ayat (1) pasal ini, Kepala Dinas mempunyai fungsi :

- a) Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
- b) Penyelenggaran urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
- c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugas dan kewenangannya;
- d) Pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, keuangan, kepegawaian, perlengkapan, dan peralatan;
- e) Pengelolaan Unit Teknis Dinas;
- f) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Sekretaris

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, keuangan, kepegawaian, perlengkapan, perencanaan dan pelaporan.

Menyelenggarakan tugas dimaksud diatas, Sekretaris mempunyai fungsi :

- a) Pengoordinasian, sinkronisasi dan integrasi kegiatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
- b) Pengoordinasian perencanaan dan tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
- c) Pengoordinasian pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan menyusun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
- d) Pengoordinasian kerjasama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan Instansi terkait;
- e) Pembinaan pelayanan administrasi dan ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga.

Sekretaris terdiri dari :

- a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian, mempunyai tugas melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, perlengkapan dan administrasi kepegawaian.

- b) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian, mempunyai tugas melaksanakan dan mengumpulkan bahan, mengolah data dalam rangka menyusun program dan pelaporan;
- c) Sub Bagian Keuangandipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan, dan menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan teknis pengelolaan anggaran.

3) Bidang Pendaftaran Penduduk :

Bidang Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan penetapan kebijakan, menyusun rencana, menyelenggarakan, mengawasi, sosialisasi, pembinaan dan pengembangan SDM, serta melaksanakan pemantauan dan evaluasi dibidang pendaftaran penduduk.

Menyelenggarakan tugas dimaksud diatas, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan penetapan kebijakan dan pedoman pendaftaran penduduk;
- b) Penyiapan bahan dan penyelenggaraan pendaftaran penduduk dengan menggunakan sistem SIAK;
- c) Pengoordinasian penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- d) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala daerah;

- e) Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk skala daerah;
- f) Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala daerah;
- g) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk skala daerah;
- h) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bidang Pendaftaran Penduduk terdiri dari :

- a) Seksi Identitas Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan dan pedoman teknis pendaftaran dan identitas penduduk, melaksanakan pelayanan biodata dan nomor induk kependudukan, melaksanakan pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, serta advokasi, sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran dan identitas penduduk.
- b) Seksi Perpindahan Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan dan pedoman teknis penyelenggaraan perpindahan penduduk, melaksanakan pendaftaran

perpindahan penduduk, serta evaluasi pelaksanaan kegiatan pendaftaran penduduk'

4) Bidang Catatan Sipil

Bidang Catatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas membantu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan penetapan kebijakan, menyusun rencana, menyelenggarakan, mengawasi, sosialisasi, pembinaan dan pengembangan SDM serta melaksanakan pemantauan dan evaluasi dibidang Catatan Sipil.

Untuk menyelenggarakan tugas dimaksud diatas, Kepala Bidang Catatan Sipil mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan penetapan kebijakan dan pedoman kebijakan Catatan sipil;
- b) Penyiapan bahan dan penyelenggaraan Catatan sipil dengan menggunakan sistem SIAK;
- c) Pengoordinasian Penyelenggaraan Catatan Sipil;
- d) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan Catatan sipil skala daerah;
- e) Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan Catatan sipil skala daerah;
- f) Pengawasan atas penyelenggaraan Catatan sipil skala daerah;
- g) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola Catatan sipil skala daerah;
- h) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bidang Catatan Sipil terdiri dari :

- a) Seksi Catatan Kelahiran dan Kematian dipimpin oleh seorang Kepala Seksi mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Catatan Sipil dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan dan pedoman teknis Catatan kelahiran dan kematian, melaksanakan pelayanan Catatan kelahiran dan kematian serta advokasi, sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan Catatan kelahiran dan kematian.



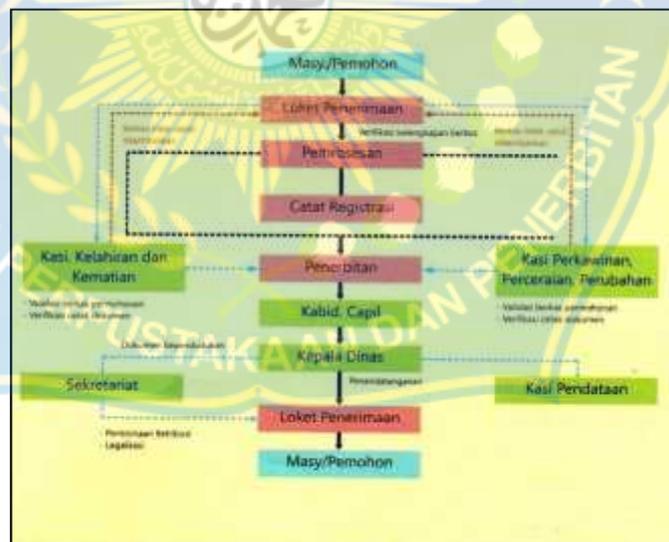
GAMBAR 4.2

Alur Pengurusan Akta Kelahiran

- b) Seksi Catatan Perkawinan dan Perceraian dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas membantu Kepala Bidang

Catatan Sipil dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan dan pedoman teknis Catatan perkawinan dan perceraian, melaksanakan pelayanan Catatan perkawinan dan perceraian serta advokasi, sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan Catatan perkawinan dan perceraian.

- c) Seksi Catatan dan Perubahan dan Mutasi Akte Catatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Seksi mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Catatan Sipil dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan dan pedoman teknis Catatan dan perubahan dan mutasi data akte Catatan sipil, melaksanakan pelayanan Catatan dan perubahan dan mutasi data akte Catatan sipil, serta advokasi, sosialisasi dan evaluasi pelaksanaan Catatan dan perubahan dan mutasi data akte Catatan sipil.



GAMBAR 4.3

Alur Pelayanan Akta Catatan Sipil

5) Bidang Pengolahan Data dan Dokumen Kependudukan

Bidang Pengolahan Data dan Dokumen Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas membantu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan penetapan kebijakan, menyusun rencana, menyelenggarakan, mengawasi, sosialisasi, pembinaan dan pengembangan SDM, serta melaksanakan pemantauan dan evaluasi dibidang pengolahan data dan dokumen kependudukan.

Untuk menyelenggarakan tugas dimaksud diatas, Kepala Bidang Pengolahan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan kebijakan dan pedoman pelaksanaan pengolahan data, dokumen kependudukan dan teknologi informasi;
- b) Penyiapan bahan dan pelaksanaan penyusunan pedoman pelaksanaan pengelolaan data dan dokumen kependudukan, meliputi pengelolaan informasi administrasi kependudukan, perkembangan dan perencanaan kependudukan;
- c) Pelaksanaan pelayanan informasi dan data kependudukan;
- d) Penyiapan bahan dan pelaksanaan advokasi dan sosialisasi pengelolaan data dan dokumen kependudukan;
- e) Pengoordinasian Penyelenggaraan dan pemanfaatan informasi administrasi kependudukan;

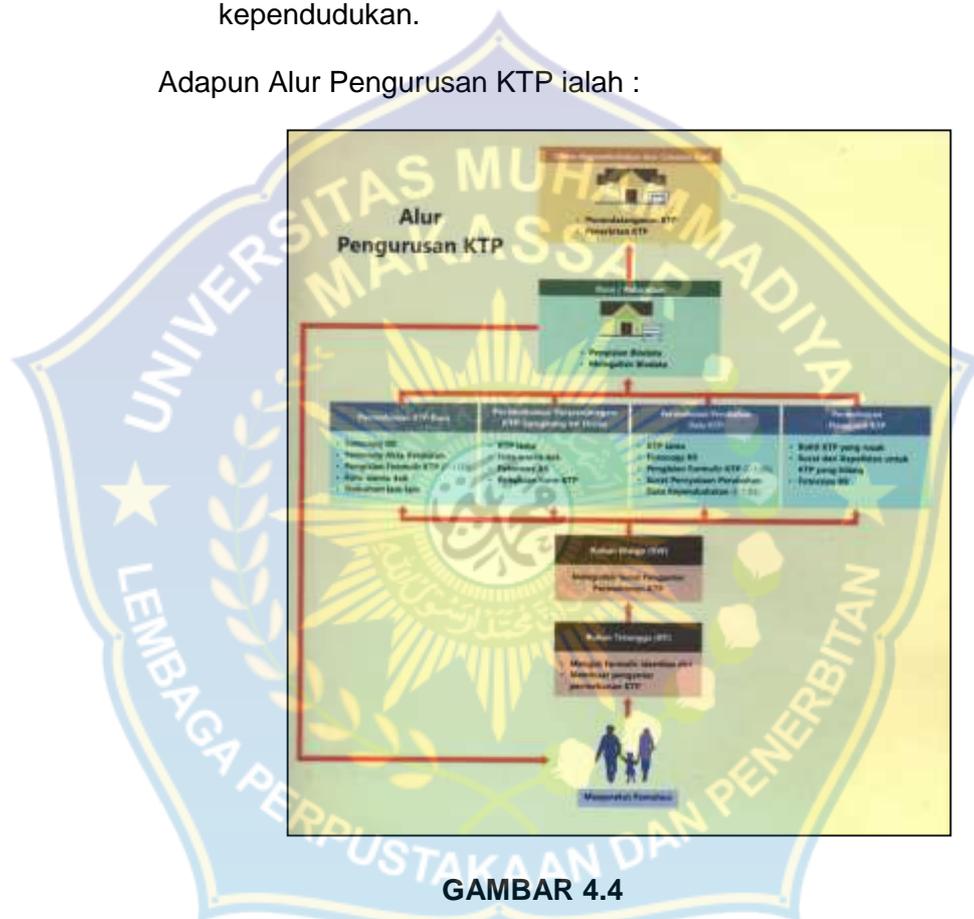
- f) Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- g) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pengelolaan data dan dokumen kependudukan;
- h) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan;
- i) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bidang Pengolahan Data dan Dokumen Kependudukan terdiri dari :

- a) Seksi Sistem Teknologi Informasi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pengolahan Data dan Dokumen Kependudukan dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan dan pedoman teknis pengembangan teknologi informasi kependudukan serta advokasi, sosialisasi dan evaluasi pengembangan teknologi informasi kependudukan.
- b) Seksi Analisa Data dan Pelayanan Informasi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pengolahan Data dan Dokumen Kependudukan dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan dan pedoman teknis analisa data dan pelayanan informasi , melaksanakan analisa data, pelayanan informasi dan evaluasi pelaksanaan analisa data dan pelayanan informasi.
- c) Seksi Pengolahan Dokumen Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas membantu Kepala

Bidang Pengolahan Data dan Dokumen Kependudukan dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan dan pedoman teknis pengolahan dokumen kependudukan, melaksanakan pengolahan data registrasi penduduk dan data non registrasi penduduk, serta evaluasi pengalaksanaan pengolahan dokumen kependudukan.

Adapun Alur Pengurusan KTP ialah :



Alur Pengurusan KTP

- 6) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
 - a) Unit Pelaksana Teknis Dinas mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana Teknis operasional dinas;
 - b) Unit Pelaksanaan Teknis Dinas dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas;

- c) Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas berdasarkan kebutuhan.

7) Kelompok Jabatan Fungsional

- a) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan teknis dibidang keahliannya masing-masing.
- b) Kelompok Jabatan Fungsional dimaksud diatas dipimpin oleh tenaga fungsional senior selaku ketua kelompok yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- c) Kelompok Jabatan Fungsional dapat dibagi kedalam sub-sub kelompok sesuai dengan kebutuhan, dan masing-masing dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior.
- d) Jumlah jabatan fungsional berdasarkan sifat, jenis dan bahan kerja yang ada.
- e) Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

8) Tata Kerja

- a) Dalam melakukan tugasnya Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan Dinas maupun dalam hubungan antar Dinas instansi lainnya.
- b) Setiap pimpinan unit organisasi dalam lingkup Dinas mematuhi petunjuk dan bimbingan serta bertanggung jawab kepada atasannya masing-masing. Selanjutnya menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.

- c) Dalam menyampaikan laporan masing-masing kepada atasannya, tembusan laporan wajib disampaikan kepada satuan unit organisasi lain yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.
- d) Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan kerja diolah dan dipergunakan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk-petunjuk kepada bawahan.
- e) Para Kepala Bidang menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas menyusun laporan berkala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, untuk selanjutnya disampaikan kepada Bupati.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap masyarakat.

Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau menggambarkan mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sebab dengan menguraikan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, akan dapat diketahui identitas responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin responden, pendidikan responden dan usia responden.

Pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebanyak 65 orang responden. Deskripsi karakteristik responden yaitu sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari sampel yang berjumlah 65 orang dapat diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari masing-masing responden yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| Pria | 33 | 50,8% |
| Wanita | 32 | 49,2% |
| Jumlah | 65 | 100% |

Sumber :Data kuesioner yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin pria sebanyak 33 orang atau 50,8%, dan responden wanita sebanyak 32 orang atau 49,2%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari sampel yang berjumlah 65 orang. Dapat diperoleh gambaran tentang usia masing-masing responden yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia Responden | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|----------------|------------------|----------------|
| 20-29 Tahun | 16 | 24,7% |
| 30-39 Tahun | 21 | 32,3% |
| 40-49 Tahun | 18 | 27,7% |
| 50-59 Tahun | 10 | 15,3% |
| Jumlah | 65 | 100% |

Sumber : Data kuesioner yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 30-39 tahun sebanyak 21 atau 32,3%, selanjutnya responden berusia 40-49 tahun sebanyak 18 orang atau 27,7%, selanjutnya responden berusia 20-29 tahun sebanyak 16 orang atau 24,7% dan responden berusia 50-59 tahun sebanyak 10 orang atau 15,3%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari sampel yang berjumlah 65 orang. Dapat diperoleh gambaran tentang pendidikan masing-masing responden yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| Usia Responden | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|----------------|------------------|----------------|
| SMA/SMK | 16 | 24,7% |
| Diploma | 19 | 29,2% |
| S1 | 21 | 32,3% |
| S2 | 9 | 13,8% |
| Jumlah | 65 | 100% |

Sumber : Data Wawancara yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan S1 sebanyak 21 atau 32,3%, selanjutnya responden berpendidikan diploma sebanyak 19 orang atau 29,2%, selanjutnya responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 16 orang atau 24,7% dan responden berpendidikan S2 sebanyak 9 orang atau 13,8%.

2. Deskripsi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dimana variabel independen adalah Kualitas Pelayanan dan variabel dependen adalah Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan skala likert dimana setiap pernyataan diberi point 5 dan point 1 dengan jumlah responden sebanyak 65 orang pegawai. Adapun penilaian dengan menggunakan skala likert adalah sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju diberikan point 5
- b. Setuju diberikan point 4
- c. Kurang Setuju diberikan point 3
- d. Tidak Setuju diberikan point 2
- e. Sangat Tidak Setuju diberikan point 1

Deskripsi jawaban responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep dengan menganalisis dan menguraikan jawaban responden mengenai motivasi kerja terhadap produktivitas kerja.

Tabel 4.4

Deskripsi variabel kualitas pelayanan (X)

| Item | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Total |
|---------------|-----------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| X1.1 | 12 | 18,5 | 19 | 29,2 | 28 | 43,1 | 6 | 9,2 | 0 | 0 | 65 |
| X1.2 | 15 | 23,1 | 26 | 40,0 | 20 | 30,8 | 4 | 6,2 | 0 | 0 | 65 |
| X1.3 | 12 | 18,5 | 19 | 29,2 | 28 | 43,1 | 6 | 9,2 | 0 | 0 | 65 |
| X1.4 | 12 | 18,5 | 20 | 30,8 | 27 | 41,5 | 6 | 9,2 | 0 | 0 | 65 |
| X1.5 | 15 | 23,1 | 26 | 40,0 | 20 | 30,8 | 4 | 6,2 | 0 | 0 | 65 |
| Jumlah | 66 | 20,3 | 110 | 33,8 | 123 | 37,8 | 26 | 8 | 0 | 0 | 325 |

Sumber : Hasil kuesioner yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dari tabel deskripsi variabel kualitas pelayanan (X) adapun jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebesar 23,1% dan setuju 40,0%. Artinya ada 63,1% responden menjawab bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten pangkep sudah baik.

Tabel 4.5

Deskripsi variabel kepuasan masyarakat (Y)

| Item | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Total |
|---------------|-----------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-----------|------------|----------|----------|------------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| Y1.1 | 15 | 23,1 | 26 | 40,0 | 20 | 30,8 | 4 | 6,2 | 0 | 0 | 65 |
| Y1.2 | 12 | 18,5 | 19 | 29,2 | 28 | 43,1 | 6 | 9,2 | 0 | 0 | 65 |
| Y1.3 | 15 | 23,1 | 28 | 43,1 | 20 | 30,8 | 2 | 3,1 | 0 | 0 | 65 |
| Y1.4 | 12 | 18,5 | 19 | 29,2 | 28 | 43,1 | 6 | 9,2 | 0 | 0 | 65 |
| Y1.5 | 12 | 18,5 | 19 | 29,2 | 28 | 43,1 | 6 | 9,2 | 0 | 0 | 65 |
| Jumlah | 66 | 20,4 | 111 | 34,1 | 124 | 38,1 | 24 | 7,4 | 0 | 0 | 325 |

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dari tabel deskripsi variabel kualitas pelayanan (Y) adapun jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebesar 23,1% dan setuju 43,1%. Artinya ada 66,2% responden menjawab bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten pangkep sudah baik.

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukuran mampu mengukur apa yang ingin diukur. Indikator dikatakan valid apabila *pearson correlation* lebih dari 0,244. Berikut pengujian validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan menggunakan bantuan SPSS 20. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

| No | Keterangan | Pearson Correlation (r hitung) | R tabel ($\alpha = 5\%$) | Hasil Validitas |
|----|------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------|
| 1 | X1.1 | 0,751 | 0,244 | Valid |
| 2 | X1.2 | 0,459 | 0,244 | Valid |
| 3 | X1.3 | 0,751 | 0,244 | Valid |
| 4 | X1.4 | 0,668 | 0,244 | Valid |
| 5 | X1.5 | 0,459 | 0,244 | Valid |

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diatas hasil pengolahan data variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan bahwa seluruh *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari r tabel artinya seluruh pernyataan tersebut valid dan dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

| No | Keterangan | Pearson Correlation (r hitung) | R tabel ($\alpha = 5\%$) | Hasil Validitas |
|----|------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| 1 | Y1.1 | 0,370 | 0,244 | Valid |
| 2 | Y1.2 | 0,835 | 0,244 | Valid |
| 3 | Y1.3 | 0,467 | 0,244 | Valid |
| 4 | Y1.4 | 0,835 | 0,244 | Valid |
| 5 | Y1.5 | 0,835 | 0,244 | Valid |

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diatas hasil pengolahan data variabel kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan bahwa seluruh *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari r tabel artinya seluruh pernyataan tersebut valid dan dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari $> 0,60$.

Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,975 | 2 |

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 20, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat disimpulkan bahwa kedua variabel memenuhi uji reliabilitas karena seluruh nilai *Cronbach Alpha* melebihi nilai *Alpha*. Karena nilai seluruh *Cronbach Alpha* lebih besar pada 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument dinyatakan reliabel.

4. Teknik Analisis Data

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja, adapun hasil regresi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

4.9

Hasil uji regresi sederhana

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -,409 | ,754 | | -,542 | ,589 |
| | KUALITAS PELAYANAN | 1,025 | ,041 | ,954 | 25,173 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 20, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 di atas diperoleh koefisien regresi sederhana variabel dengan bantuan program SPSS diperoleh persamaan regresi linear sederhana dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = -0,409 + 1.025X$$

Bilangan konstanta mempunyai nilai sebesar -0,409 (negatif) menyatakan bahwa jika tidak adanya kualitas pelayanan (X) maka kepuasan masyarakat (Y) adalah -0,409, artinya kepuasan masyarakat masih tetap walaupun kepuasan masyarakat terhadap Y bernilai nol. Jika

ada penurunan terhadap kualitas pelayanan maka akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan (X) secara individual/parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel berdasarkan tingkat signifikan 0,05 dan 2 sisi derajat kebebasan $df (n-k) = 65 - 1 = 64$ (dimana n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Berdasarkan tabel 4.7 diatas, nilai t tabel adalah sebesar = 1,997, maka dapat dilihat bahwa t hitung variabel bebas (X) sebesar 25,173 terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 1,997 hal ini berarti t hitung $25,173 > 1,997$, hasil output juga menunjukkan nilai kualitas pelayanan signifikan $0,000 > 0,05$ maka H_1 diterima. Berarti ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Koefisien determinasi (R^2) merujuk pada kemampuan variabel independen (X) dalam menerangkan variabel dependen (Y). Komponen-komponen yang terkait dengan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel *model summary* dibawah ini :

Tabel 4.10

Koefisien Determinas (R^2)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,954 ^a | ,910 | ,908 | ,89587 |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 20, 2019

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada kolom *R Square* diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,910 atau 91,0%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan masyarakat) adalah sebesar 91,0% sedangkan sisanya 8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dilihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangat tinggi artinya variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif/signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Semakin bagus kualitas pelayanan dicapai dalam melayani masyarakat maka kepuasan masyarakat sangat bagus. Sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan masyarakat buruk.

Deskripsi responden dalam penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sudah baik hal ini dibuktikan dengan jawaban kuesioner yang telah dibagikan kepada masyarakat yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep. Untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 63,1% menjawab sudah baik dan untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 66,2%.

Melihat hubungan variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dilihat dari nilai t hitung untuk variabel

kualitas pelayanan sebesar 25,173, sementara nilai t tabel variabel ini pada tabel 5% sebesar 1,977. Hal ini berarti t hitung 25,173 lebih besar dibandingkan t tabel 1,977, jadi bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhion Gama Putra (2018) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Dan hasil penelitian yang dilakukan yaitu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif/signifikan terhadap kepuasan masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam hal pengurusan KTP pada DIKCAPIL. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 25,173 > dari t tabel 1,977 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka disarankan :

1. Disarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep agar mempromosikan laman web resmi kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.
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 selanjutnya agar dapat meneliti permasalahan yang sama dengan variabel yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Yusuf Hamali. 2018. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru : Yogyakarta
- BintorodanDaryanto.2017.*ManajemenPenilaianKinerjaKaryawan*. Gaya Media: Yogyakarta.
- Harbani,Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. CV Alfabeta: Bandung
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta
- Hayat, S.A.P.2018.*KebijakanPubliki*. Malang. Intrans Publishing.
- Mathis, Robert. L dan John H. Jackson.2012. *ManajemenSumberDayaManusia* .SalembaEmpat: Jakarta
- Muhlisin 2018. *Kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor camat buyung lencir kecamatan buyung lencir kabupaten musin banyuasin*. Vol 3, No 1. <http://ejournal.uigm.ac.id>. Diunduh 24 April 2019.
- Mulyadi, Deddy, dkk. 2016. *AdministrasiPublikUntukPelayananPublik*.Alfabeta :Bandung
- Putra Gama Dhion, Pratiwi Ratih Nur, Trisnawati, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota blitar)*.Vol 3, No 12.<http://www.neliti.com>. Diunduh 30 Maret 2019
- Rakhmah Arlita, 2016. *Kualitas pelayanan dalam pembuatan ktp-el (kartu tanda penduduk elektronik) di dinas kependudukan dan catatan sipil (Dispenduk capil) Surabaya*. Vol 4, no 9.<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>. Diunduh 24 april 2019.
- Saputra, Trio. 2016. *Community Satisfaction with the Implementation of Public Services (Case Study of the District Mining Office of Kampar Regency)*. Vol 4, No 2.<https://online-journal.unja.ac.id>. Diunduh 30 maret 2019.

Sutrisno, Edy.2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Media Group: Jakarta

Sugiono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R& D*. AlfaBeta: Bandung.

Sudarto, PoluandanTakumansang. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Public*. PT AIR MANADO. Vol 6. No 3 : 303-319. ISSN : 2085-7020

Susila Linda Nur, 2016. *Analysis of the influence of the quality of urban village office services on community satisfaction in jagalan village, jebres district, Surakarta City*. Vol 1, No 1. <http://jurnal.uns.ac.id>. Diunduh 24 april 2019.

Siswadi Ferry, 2016. *Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat*. Vol 1, No 3. <http://ejournal.kopertis10.or.id>. Diunduh 24 april 2019.

Tamara Nova I.E, 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kawangkoan bawah kecamatan amurang barat di kabupaten minahasa selatan*. Vol 6, No 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id>. Diunduh 20 April 2019.

Tjiptono.2014. *Service Management*. AndyOffse: Yogyakarta

L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN 1. KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

A. Pendahuluan

Sebelumnya saya sampaikan terimah kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan untuk mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

B. Identitas Responden

- JenisKelamin : Laki-laki Perempuan
- Usia :
- PendidikanTerakhir :

C. Petunjuk Pengisian

Untuk menjawab pertanyaan yang ada pada bagian nomor 4 yaitu dengan memberikan tanda lingkaran pada kolom yang tersedia untuk setiap pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

Adapun penjelasan untuk masing-masing kolom jawaban yaitu :

| | KETERANGAN | SKOR |
|------------|---------------------|------|
| STS | : SangatTidakSetuju | 1 |
| TS | : TidakSetuju | 2 |
| N | : Netral | 3 |
| S | : Setuju | 4 |
| SS | : SangatSetuju | 5 |

D. Pertanyaan

1. Kualitas Pelayanan (X)

| No. | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|------|---|-----|----|---|---|----|
| X1.1 | Wujud Fisik ASN DUKCAPIL bersikap jujur dan dapat dipercaya | | | | | |
| X1.2 | Kehandalan ASN DIKCAPIL cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat | | | | | |
| X1.3 | Ketanggapan Kemampuan ASN DIKCAPIL komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat | | | | | |
| X1.4 | Jaminan ASN jujur dan adil dalam melayani masyarakat. | | | | | |
| X1.5 | Empati ASN DIKCAPIL mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. | | | | | |

2. Kepuasan Masyarakat (Y)

| No | Pertanyaan | STS | ST | N | S | SS |
|-------------|--|-----|----|---|---|----|
| Y1.1 | Kesesuaian Harapan | | | | | |
| A | Pelayanan oleh ASN DIKCAPIL yang diperoleh sesuai dengan yang saya harapkan | | | | | |
| B | Fasilitas penunjang yang didapat sesuai yang saya harapkan | | | | | |
| Y2.2 | Minat Berkunjung Kembali | | | | | |
| A | Saya merasa puas atas keseluruhan pelayanan yang diberikan ASN DIKCAPIL | | | | | |
| B | Saya merasa puas atas seluruh fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep | | | | | |
| C | Saya berminat untuk kembali menggunakan jasa layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep | | | | | |

LAMPIRAN 2. TABULASI DATA

| No Responden | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | TOTAL | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Y1.5 | TOTAL |
|--------------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|-------|
| 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 19 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 7 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 18 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 9 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 21 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 21 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 12 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 18 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 16 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 21 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 21 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 18 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 20 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 15 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 16 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 22 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 25 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 19 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 35 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 15 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 14 |
| 36 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 14 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 14 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 39 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 15 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 14 |
| 40 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 16 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 16 |
| 41 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 18 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 42 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 19 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 43 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 |
| 44 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 |
| 45 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 18 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 46 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 19 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 47 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 21 |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 52 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 19 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 54 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 20 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 55 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 19 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 57 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 15 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 16 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 64 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 65 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |

LAMPIRAN 3. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Statistics

JENIS KELAMIN

| | | |
|---|---------|----|
| N | Valid | 65 |
| | Missing | 0 |

JENIS KELAMIN

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | PRIA | 33 | 50,8 | 50,8 | 50,8 |
| | WANITA | 32 | 49,2 | 49,2 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

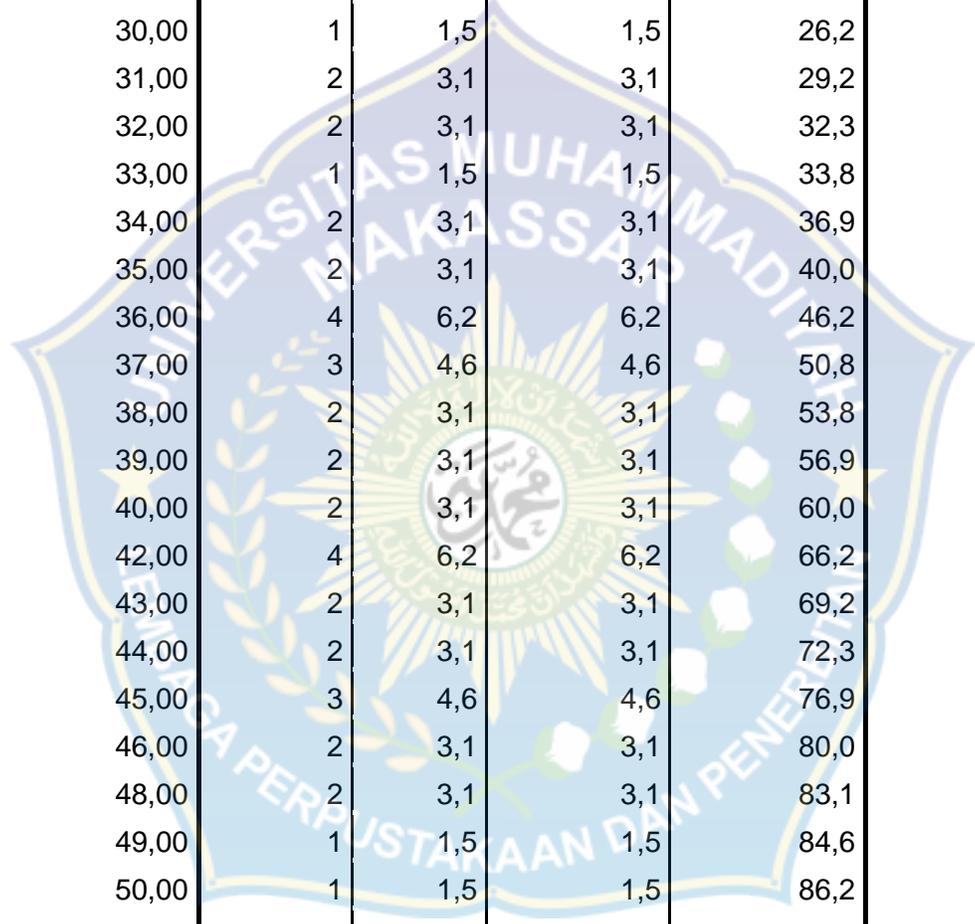
Statistics

USIA

| | | |
|---|---------|----|
| N | Valid | 65 |
| | Missing | 0 |

USIA

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 21,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| | 22,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 3,1 |
| | 23,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 4,6 |



| | | | | |
|-------|----|-------|-------|-------|
| 24,00 | 3 | 4,6 | 4,6 | 9,2 |
| 25,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 12,3 |
| 26,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 15,4 |
| 27,00 | 3 | 4,6 | 4,6 | 20,0 |
| 28,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 23,1 |
| 29,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 24,6 |
| 30,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 26,2 |
| 31,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 29,2 |
| 32,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 32,3 |
| 33,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 33,8 |
| 34,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 36,9 |
| 35,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 40,0 |
| 36,00 | 4 | 6,2 | 6,2 | 46,2 |
| 37,00 | 3 | 4,6 | 4,6 | 50,8 |
| 38,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 53,8 |
| 39,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 56,9 |
| 40,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 60,0 |
| 42,00 | 4 | 6,2 | 6,2 | 66,2 |
| 43,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 69,2 |
| 44,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 72,3 |
| 45,00 | 3 | 4,6 | 4,6 | 76,9 |
| 46,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 80,0 |
| 48,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 83,1 |
| 49,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 84,6 |
| 50,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 86,2 |
| 52,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 87,7 |
| 53,00 | 3 | 4,6 | 4,6 | 92,3 |
| 54,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 95,4 |
| 56,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 96,9 |
| 57,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 98,5 |
| 58,00 | 1 | 1,5 | 1,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Statistics

VAR00001

| | | |
|---|---------|----|
| N | Valid | 65 |
| | Missing | 0 |

VAR00001

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| D3 | 19 | 29,2 | 29,2 | 29,2 |
| S1 | 21 | 32,3 | 32,3 | 61,5 |
| Valid S2 | 9 | 13,8 | 13,8 | 75,4 |
| SMA | 16 | 24,6 | 24,6 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Statistics

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 |
|------------------------|---------|-------------------|--------|--------|-------------------|--------|
| N | Valid | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4,3231 | 4,3231 | 4,2462 | 4,1692 | 4,4923 |
| Median | | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 5,0000 |
| Mode | | 4,00 ^a | 4,00 | 5,00 | 4,00 ^a | 5,00 |
| Std. Deviation | | ,70948 | ,66398 | ,79118 | ,82100 | ,64039 |
| Skewness | | -,831 | -,801 | -,864 | -,676 | -,891 |
| Std. Error of Skewness | | ,297 | ,297 | ,297 | ,297 | ,297 |
| Kurtosis | | ,506 | 1,040 | ,329 | -,228 | -,227 |
| Std. Error of Kurtosis | | ,586 | ,586 | ,586 | ,586 | ,586 |
| Minimum | | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 |
| Maximum | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Sum | | 281,00 | 281,00 | 276,00 | 271,00 | 292,00 |
| Percentiles | 25 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 |
| | 25,5075 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 |
| | 50 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 5,0000 |
| | 75 | 5,0000 | 5,0000 | 5,0000 | 5,0000 | 5,0000 |

LAMPIRAN 4. FREKUENSI DISTRIBUSI

X1.1

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 |
| | 3,00 | 28 | 43,1 | 52,3 |
| Valid | 4,00 | 19 | 29,2 | 81,5 |
| | 5,00 | 12 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

X1.2

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | 2,00 | 4 | 6,2 | 6,2 |
| | 3,00 | 20 | 30,8 | 36,9 |
| Valid | 4,00 | 26 | 40,0 | 76,9 |
| | 5,00 | 15 | 23,1 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

X1.3

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 |
| | 3,00 | 28 | 43,1 | 52,3 |
| Valid | 4,00 | 19 | 29,2 | 81,5 |
| | 5,00 | 12 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

X1.4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3,00 | 27 | 41,5 | 41,5 | 50,8 |
| Valid 4,00 | 20 | 30,8 | 30,8 | 81,5 |
| 5,00 | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

X1.5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 4 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| 3,00 | 20 | 30,8 | 30,8 | 36,9 |
| Valid 4,00 | 26 | 40,0 | 40,0 | 76,9 |
| 5,00 | 15 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| X1.1 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5692 | ,90085 |
| X1.2 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,8000 | ,86963 |
| X1.3 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5692 | ,90085 |
| X1.4 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5846 | ,89952 |
| X1.5 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,8000 | ,86963 |
| KUALITAS PELAYANAN | 65 | 12,00 | 25,00 | 18,3231 | 2,75061 |
| Valid N (listwise) | 65 | | | | |

Statistics

| | | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Y1.5 |
|------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N | Valid | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3,8000 | 3,5692 | 3,8615 | 3,5692 | 3,5692 |
| Median | | 4,0000 | 3,0000 | 4,0000 | 3,0000 | 3,0000 |
| Mode | | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| Std. Deviation | | ,86963 | ,90085 | ,80772 | ,90085 | ,90085 |
| Skewness | | -,182 | ,183 | -,107 | ,183 | ,183 |
| Std. Error of Skewness | | ,297 | ,297 | ,297 | ,297 | ,297 |
| Kurtosis | | -,706 | -,794 | -,717 | -,794 | -,794 |
| Std. Error of Kurtosis | | ,586 | ,586 | ,586 | ,586 | ,586 |
| Minimum | | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| Maximum | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Sum | | 247,00 | 232,00 | 251,00 | 232,00 | 232,00 |
| Percentile 25 | | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 |
| Percentile 50 | | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 |
| Percentile 75 | | 4,0000 | 3,0000 | 4,0000 | 3,0000 | 3,0000 |
| | | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 |

Y1.1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 4 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| 3,00 | 20 | 30,8 | 30,8 | 36,9 |
| Valid 4,00 | 26 | 40,0 | 40,0 | 76,9 |
| 5,00 | 15 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3,00 | 28 | 43,1 | 43,1 | 52,3 |
| Valid 4,00 | 19 | 29,2 | 29,2 | 81,5 |
| 5,00 | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| 3,00 | 20 | 30,8 | 30,8 | 33,8 |
| Valid 4,00 | 28 | 43,1 | 43,1 | 76,9 |
| 5,00 | 15 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3,00 | 28 | 43,1 | 43,1 | 52,3 |
| Valid 4,00 | 19 | 29,2 | 29,2 | 81,5 |
| 5,00 | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3,00 | 28 | 43,1 | 43,1 | 52,3 |
| Valid 4,00 | 19 | 29,2 | 29,2 | 81,5 |
| 5,00 | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| Y1.1 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,8000 | ,86963 |
| Y1.2 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5692 | ,90085 |
| Y1.3 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,8615 | ,80772 |
| Y1.4 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5692 | ,90085 |
| Y1.5 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5692 | ,90085 |
| KEPUASAN MASYARAKAT | 65 | 12,00 | 25,00 | 18,3692 | 2,95576 |
| Valid N (listwise) | 65 | | | | |

LAMPIRAN 5. HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 |
|--------------------|---------------------|---------|---------|---------|--------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | -,191 | 1,000** | ,663** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,127 | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.2 | Pearson Correlation | -,191 | 1 | -,191 | -,148 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | | ,127 | ,240 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.3 | Pearson Correlation | 1,000** | -,191 | 1 | ,663** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,127 | | ,000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.4 | Pearson Correlation | ,663** | -,148 | ,663** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,240 | ,000 | |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.5 | Pearson Correlation | -,191 | 1,000** | -,191 | -,148 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,000 | ,127 | ,240 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| KUALITAS PELAYANAN | Pearson Correlation | ,751** | ,459** | ,751** | ,668** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |

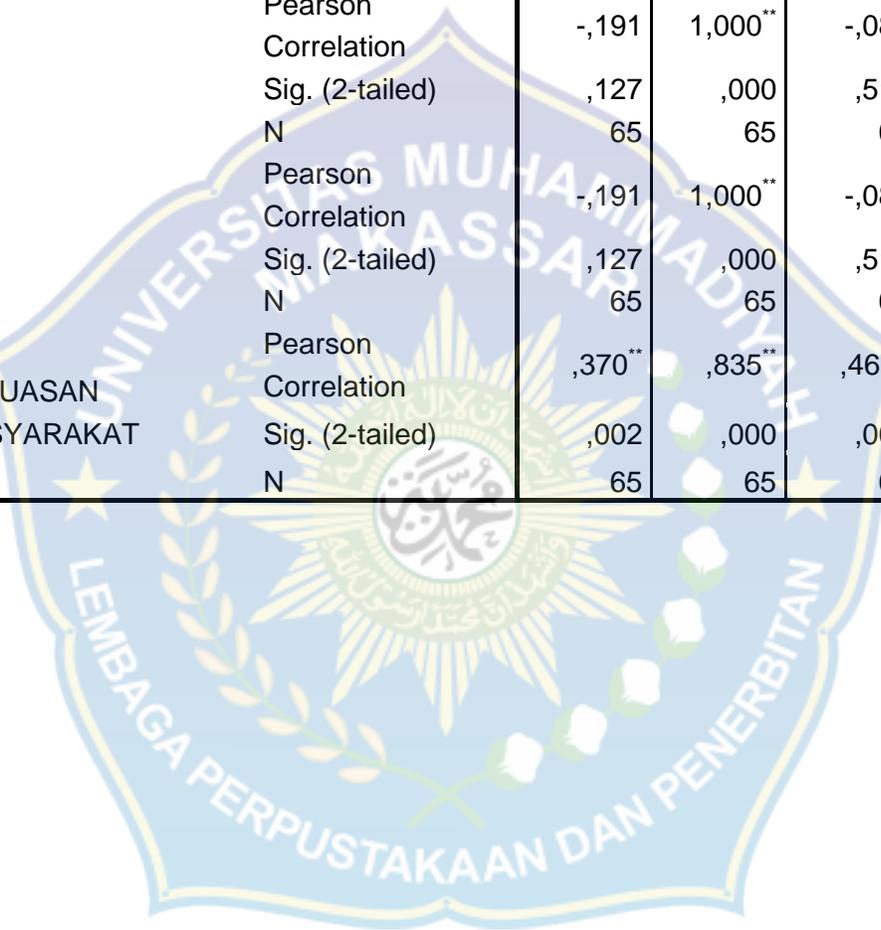
Correlations

| | | X1.5 | KUALITAS PELAYANAN |
|--------------------|---------------------|---------|--------------------|
| X1.1 | Pearson Correlation | -,191 | ,751 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| X1.2 | Pearson Correlation | 1,000 | ,459 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| X1.3 | Pearson Correlation | -,191** | ,751 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| X1.4 | Pearson Correlation | -,148** | ,668 |
| | Sig. (2-tailed) | ,240 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| X1.5 | Pearson Correlation | 1 | ,459** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| KUALITAS PELAYANAN | Pearson Correlation | ,459** | 1** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 65 | 65 |

Correlations

| | | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 |
|------|---------------------|-------|-------|--------|---------|
| Y1.1 | Pearson Correlation | 1 | -,191 | ,916** | -,191 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,127 | ,000 | ,127 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Y1.2 | Pearson Correlation | -,191 | 1 | -,083 | 1,000** |

| | | | | | | |
|------------|--|-----------------|--------|---------|--------|---------|
| | | Sig. (2-tailed) | ,127 | | ,510 | ,000 |
| | | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| | | Pearson | | | | |
| | | Correlation | ,916** | -,083 | 1 | -,083 |
| Y1.3 | | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,510 | | ,510 |
| | | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| | | Pearson | | | | |
| | | Correlation | -,191 | 1,000** | -,083 | 1 |
| Y1.4 | | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,000 | ,510 | |
| | | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| | | Pearson | | | | |
| | | Correlation | -,191 | 1,000** | -,083 | 1,000** |
| Y1.5 | | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,000 | ,510 | ,000 |
| | | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| | | Pearson | | | | |
| | | Correlation | ,370** | ,835** | ,467** | ,835** |
| KEPUASAN | | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 |
| MASYARAKAT | | N | 65 | 65 | 65 | 65 |



Correlations

| | | Y1.5 | KEPUASAN MASYARAKAT |
|---------------------|---------------------|---------|---------------------|
| Y1.1 | Pearson Correlation | -,191 | ,370 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,002 |
| | N | 65 | 65 |
| Y1.2 | Pearson Correlation | 1,000 | ,835 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| Y1.3 | Pearson Correlation | -,083** | ,467 |
| | Sig. (2-tailed) | ,510 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| Y1.4 | Pearson Correlation | 1,000 | ,835** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| Y1.5 | Pearson Correlation | 1 | ,835** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| KEPUASAN MASYARAKAT | Pearson Correlation | ,835** | 1** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 65 | 65 |

UJI RELIBILITAS

Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------------|----|-------|
| Valid | 65 | 100,0 |
| Cases Excluded ^a | 0 | ,0 |
| Total | 65 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,975 | 2 |

LAMPIRAN 6. UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | KUALITAS PELAYANAN ^b | | Enter |

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,954 ^a | ,910 | ,908 | ,89587 |

- a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN
 b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 508,576 | 1 | 508,576 | 633,675 | ,000 ^b |
| | Residual | 50,563 | 63 | ,803 | | |
| | Total | 559,138 | 64 | | | |

- a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT
 b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -,409 | ,754 | | -,542 | ,589 |
| | KUALITAS PELAYANAN | 1,025 | ,041 | ,954 | 25,173 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Residuals Statistics^a

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------------------------------|----------|---------|---------|----------------|----|
| Predicted Value | 11,8891 | 25,2120 | 18,3692 | 2,81895 | 65 |
| Std. Predicted Value | -2,299 | 2,427 | ,000 | 1,000 | 65 |
| Standard Error of Predicted Value | ,112 | ,294 | ,150 | ,047 | 65 |
| Adjusted Predicted Value | 11,8770 | 25,2376 | 18,3712 | 2,82008 | 65 |
| Residual | -2,06297 | 2,96187 | ,00000 | ,88884 | 65 |
| Std. Residual | -2,303 | 3,306 | ,000 | ,992 | 65 |
| Stud. Residual | -2,322 | 3,332 | -,001 | 1,003 | 65 |
| Deleted Residual | -2,09722 | 3,00881 | -,00197 | ,90800 | 65 |
| Stud. Deleted Residual | -2,409 | 3,642 | ,008 | 1,042 | 65 |
| Mahal. Distance | ,014 | 5,892 | ,985 | 1,394 | 65 |
| Cook's Distance | ,000 | ,088 | ,011 | ,018 | 65 |
| Centered Leverage Value | ,000 | ,092 | ,015 | ,022 | 65 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

DISTRIBUSI NILAI R TABEL

| n | Taraf Signifikan | | n | Taraf Signifikan | | n | Taraf Signifikan | |
|----|------------------|-------|----|------------------|-------|-----|------------------|-------|
| | 5% | 1% | | 5% | 1% | | 5% | 1% |
| 3 | 0,997 | 0,999 | 27 | 0,381 | 0,487 | 55 | 0,266 | 0,345 |
| 4 | 0,950 | 0,990 | 28 | 0,374 | 0,478 | 60 | 0,254 | 0,330 |
| 5 | 0,878 | 0,959 | 29 | 0,367 | 0,470 | 65 | 0,244 | 0,317 |
| 6 | 0,811 | 0,917 | 30 | 0,361 | 0,463 | 70 | 0,235 | 0,306 |
| 7 | 0,754 | 0,874 | 31 | 0,355 | 0,456 | 75 | 0,227 | 0,296 |
| 8 | 0,707 | 0,834 | 32 | 0,349 | 0,449 | 80 | 0,220 | 0,286 |
| 9 | 0,666 | 0,798 | 33 | 0,344 | 0,442 | 85 | 0,213 | 0,278 |
| 10 | 0,632 | 0,765 | 34 | 0,339 | 0,436 | 90 | 0,207 | 0,270 |
| 11 | 0,602 | 0,735 | 35 | 0,334 | 0,430 | 95 | 0,202 | 0,263 |
| 12 | 0,576 | 0,708 | 36 | 0,329 | 0,424 | 10 | 0,195 | 0,256 |
| 13 | 0,553 | 0,684 | 37 | 0,325 | 0,418 | 12 | 0,176 | 0,230 |
| 14 | 0,532 | 0,661 | 38 | 0,320 | 0,413 | 15 | 0,159 | 0,210 |
| 15 | 0,514 | 0,641 | 39 | 0,316 | 0,408 | 17 | 0,148 | 0,194 |
| 16 | 0,497 | 0,623 | 40 | 0,312 | 0,403 | 20 | 0,138 | 0,181 |
| 17 | 0,482 | 0,606 | 41 | 0,308 | 0,398 | 30 | 0,113 | 0,148 |
| 18 | 0,468 | 0,590 | 42 | 0,304 | 0,393 | 40 | 0,098 | 0,128 |
| 19 | 0,456 | 0,575 | 43 | 0,301 | 0,389 | 50 | 0,088 | 0,115 |
| 20 | 0,444 | 0,561 | 44 | 0,297 | 0,384 | 60 | 0,080 | 0,105 |
| 21 | 0,433 | 0,549 | 45 | 0,294 | 0,380 | 700 | 0,074 | 0,097 |
| 22 | 0,423 | 0,537 | 46 | 0,291 | 0,376 | 800 | 0,070 | 0,091 |
| 23 | 0,413 | 0,526 | 47 | 0,288 | 0,372 | 900 | 0,065 | 0,086 |
| 24 | 0,404 | 0,515 | 48 | 0,284 | 0,368 | 000 | 0,062 | 0,081 |
| 25 | 0,396 | 0,505 | 49 | 0,281 | 0,364 | | | |
| 26 | 0,388 | 0,496 | 50 | 0,279 | 0,361 | | | |

DISTRIBUSI NILAI R TABEL

| n | Taraf Signifikan | | n | Taraf Signifikan | | n | Taraf Signifikan | |
|----|------------------|-------|----|------------------|-------|-----|------------------|-------|
| | 5% | 1% | | 5% | 1% | | 5% | 1% |
| 3 | 0,997 | 0,999 | 27 | 0,381 | 0,487 | 55 | 0,266 | 0,345 |
| 4 | 0,950 | 0,990 | 28 | 0,374 | 0,478 | 60 | 0,254 | 0,330 |
| 5 | 0,878 | 0,959 | 29 | 0,367 | 0,470 | 65 | 0,244 | 0,317 |
| 6 | 0,811 | 0,917 | 30 | 0,361 | 0,463 | 70 | 0,235 | 0,306 |
| 7 | 0,754 | 0,874 | 31 | 0,355 | 0,456 | 75 | 0,227 | 0,296 |
| 8 | 0,707 | 0,834 | 32 | 0,349 | 0,449 | 80 | 0,220 | 0,286 |
| 9 | 0,666 | 0,798 | 33 | 0,344 | 0,442 | 85 | 0,213 | 0,278 |
| 10 | 0,632 | 0,765 | 34 | 0,339 | 0,436 | 90 | 0,207 | 0,270 |
| 11 | 0,602 | 0,735 | 35 | 0,334 | 0,430 | 95 | 0,202 | 0,263 |
| 12 | 0,576 | 0,708 | 36 | 0,329 | 0,424 | 10 | 0,195 | 0,256 |
| 13 | 0,553 | 0,684 | 37 | 0,325 | 0,418 | 12 | 0,176 | 0,230 |
| 14 | 0,532 | 0,661 | 38 | 0,320 | 0,413 | 15 | 0,159 | 0,210 |
| 15 | 0,514 | 0,641 | 39 | 0,316 | 0,408 | 17 | 0,148 | 0,194 |
| 16 | 0,497 | 0,623 | 40 | 0,312 | 0,403 | 20 | 0,138 | 0,181 |
| 17 | 0,482 | 0,606 | 41 | 0,308 | 0,398 | 30 | 0,113 | 0,148 |
| 18 | 0,468 | 0,590 | 42 | 0,304 | 0,393 | 40 | 0,098 | 0,128 |
| 19 | 0,456 | 0,575 | 43 | 0,301 | 0,389 | 50 | 0,088 | 0,115 |
| 20 | 0,444 | 0,561 | 44 | 0,297 | 0,384 | 60 | 0,080 | 0,105 |
| 21 | 0,433 | 0,549 | 45 | 0,294 | 0,380 | 700 | 0,074 | 0,097 |
| 22 | 0,423 | 0,537 | 46 | 0,291 | 0,376 | 800 | 0,070 | 0,091 |
| 23 | 0,413 | 0,526 | 47 | 0,288 | 0,372 | 900 | 0,065 | 0,086 |
| 24 | 0,404 | 0,515 | 48 | 0,284 | 0,368 | 000 | 0,062 | 0,081 |
| 25 | 0,396 | 0,505 | 49 | 0,281 | 0,364 | | | |
| 26 | 0,388 | 0,496 | 50 | 0,279 | 0,361 | | | |

LAMPIRAN 4. FREKUENSI DISTRIBUSI

X1.1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3,00 | 28 | 43,1 | 43,1 | 52,3 |
| Valid 4,00 | 19 | 29,2 | 29,2 | 81,5 |
| 5,00 | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

X1.2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 4 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| 3,00 | 20 | 30,8 | 30,8 | 36,9 |
| Valid 4,00 | 26 | 40,0 | 40,0 | 76,9 |
| 5,00 | 15 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

X1.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3,00 | 28 | 43,1 | 43,1 | 52,3 |
| Valid 4,00 | 19 | 29,2 | 29,2 | 81,5 |
| 5,00 | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

X1.4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3,00 | 27 | 41,5 | 41,5 | 50,8 |
| Valid 4,00 | 20 | 30,8 | 30,8 | 81,5 |
| 5,00 | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

X1.5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 4 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| 3,00 | 20 | 30,8 | 30,8 | 36,9 |
| Valid 4,00 | 26 | 40,0 | 40,0 | 76,9 |
| 5,00 | 15 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| X1.1 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5692 | ,90085 |
| X1.2 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,8000 | ,86963 |
| X1.3 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5692 | ,90085 |
| X1.4 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5846 | ,89952 |
| X1.5 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,8000 | ,86963 |
| KUALITAS PELAYANAN | 65 | 12,00 | 25,00 | 18,3231 | 2,75061 |
| Valid N (listwise) | 65 | | | | |

Statistics

| | | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Y1.5 |
|------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N | Valid | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3,8000 | 3,5692 | 3,8615 | 3,5692 | 3,5692 |
| Median | | 4,0000 | 3,0000 | 4,0000 | 3,0000 | 3,0000 |
| Mode | | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| Std. Deviation | | ,86963 | ,90085 | ,80772 | ,90085 | ,90085 |
| Skewness | | -,182 | ,183 | -,107 | ,183 | ,183 |
| Std. Error of Skewness | | ,297 | ,297 | ,297 | ,297 | ,297 |
| Kurtosis | | -,706 | -,794 | -,717 | -,794 | -,794 |
| Std. Error of Kurtosis | | ,586 | ,586 | ,586 | ,586 | ,586 |
| Minimum | | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| Maximum | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Sum | | 247,00 | 232,00 | 251,00 | 232,00 | 232,00 |
| Percentiles | 25 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 |
| | 25,5075 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 |
| | 50 | 4,0000 | 3,0000 | 4,0000 | 3,0000 | 3,0000 |
| | 75 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 | 4,0000 |

Y1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2,00 | 4 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| | 3,00 | 20 | 30,8 | 30,8 | 36,9 |
| | 4,00 | 26 | 40,0 | 40,0 | 76,9 |
| | 5,00 | 15 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3,00 | 28 | 43,1 | 43,1 | 52,3 |
| Valid 4,00 | 19 | 29,2 | 29,2 | 81,5 |
| 5,00 | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| 2,00 | 2 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| 3,00 | 20 | 30,8 | 30,8 | 33,8 |
| Valid 4,00 | 28 | 43,1 | 43,1 | 76,9 |
| 5,00 | 15 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.4

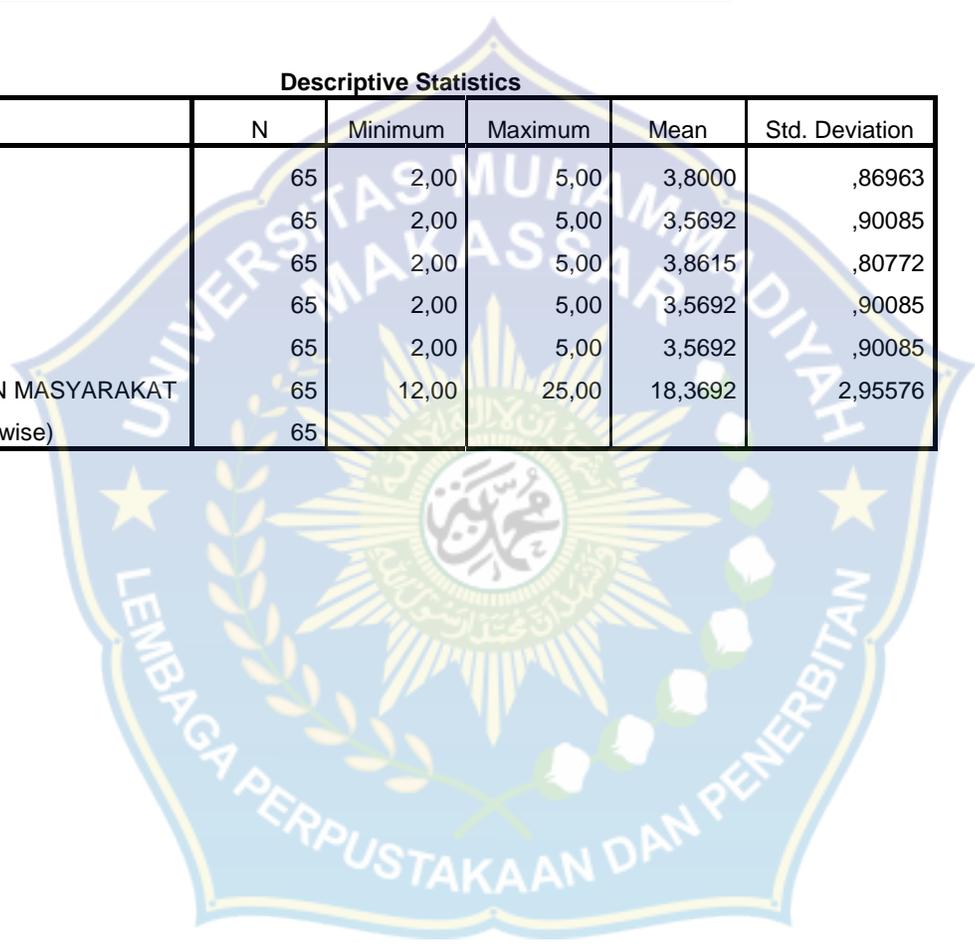
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3,00 | 28 | 43,1 | 43,1 | 52,3 |
| Valid 4,00 | 19 | 29,2 | 29,2 | 81,5 |
| 5,00 | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Y1.5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2,00 | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3,00 | 28 | 43,1 | 43,1 | 52,3 |
| Valid 4,00 | 19 | 29,2 | 29,2 | 81,5 |
| 5,00 | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| Y1.1 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,8000 | ,86963 |
| Y1.2 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5692 | ,90085 |
| Y1.3 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,8615 | ,80772 |
| Y1.4 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5692 | ,90085 |
| Y1.5 | 65 | 2,00 | 5,00 | 3,5692 | ,90085 |
| KEPUASAN MASYARAKAT | 65 | 12,00 | 25,00 | 18,3692 | 2,95576 |
| Valid N (listwise) | 65 | | | | |



LAMPIRAN 5. HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

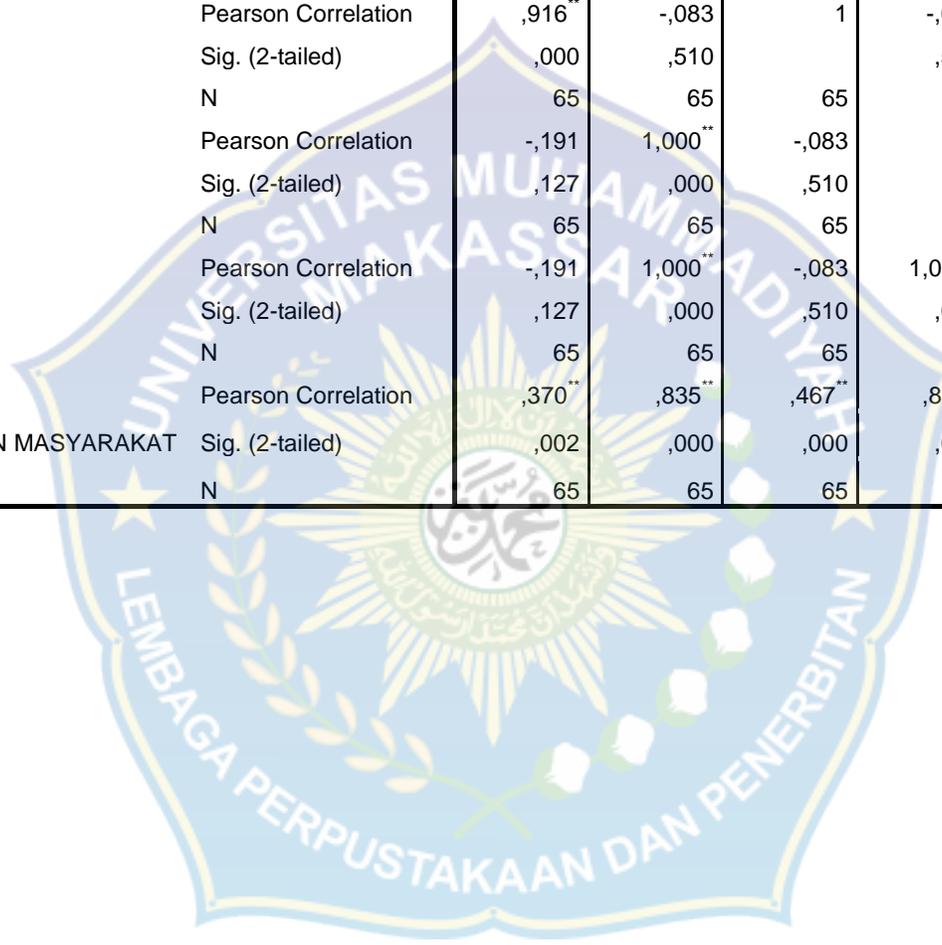
| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 |
|--------------------|---------------------|---------|---------|---------|--------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | -,191 | 1,000** | ,663** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,127 | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.2 | Pearson Correlation | -,191 | 1 | -,191 | -,148 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | | ,127 | ,240 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.3 | Pearson Correlation | 1,000** | -,191 | 1 | ,663** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,127 | | ,000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.4 | Pearson Correlation | ,663** | -,148 | ,663** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,240 | ,000 | |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.5 | Pearson Correlation | -,191 | 1,000** | -,191 | -,148 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,000 | ,127 | ,240 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| KUALITAS PELAYANAN | Pearson Correlation | ,751** | ,459** | ,751** | ,668** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |

Correlations

| | | X1.5 | KUALITAS PELAYANAN |
|--------------------|---------------------|---------|--------------------|
| X1.1 | Pearson Correlation | -,191 | ,751 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| X1.2 | Pearson Correlation | 1,000 | ,459 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| X1.3 | Pearson Correlation | -,191** | ,751 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| X1.4 | Pearson Correlation | -,148** | ,668 |
| | Sig. (2-tailed) | ,240 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| X1.5 | Pearson Correlation | 1 | ,459** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| KUALITAS PELAYANAN | Pearson Correlation | ,459** | 1** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 65 | 65 |

Correlations

| | | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 |
|---------------------|---------------------|--------|---------|--------|---------|
| Y1.1 | Pearson Correlation | 1 | -,191 | ,916** | -,191 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,127 | ,000 | ,127 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Y1.2 | Pearson Correlation | -,191 | 1 | -,083 | 1,000** |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | | ,510 | ,000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Y1.3 | Pearson Correlation | ,916** | -,083 | 1 | -,083 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,510 | | ,510 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Y1.4 | Pearson Correlation | -,191 | 1,000** | -,083 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,000 | ,510 | |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Y1.5 | Pearson Correlation | -,191 | 1,000** | -,083 | 1,000** |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,000 | ,510 | ,000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| KEPUASAN MASYARAKAT | Pearson Correlation | ,370** | ,835** | ,467** | ,835** |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |



Correlations

| | | Y1.5 | KEPUASAN MASYARAKAT |
|---------------------|---------------------|---------|---------------------|
| Y1.1 | Pearson Correlation | -,191 | ,370 |
| | Sig. (2-tailed) | ,127 | ,002 |
| | N | 65 | 65 |
| Y1.2 | Pearson Correlation | 1,000 | ,835 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| Y1.3 | Pearson Correlation | -,083** | ,467 |
| | Sig. (2-tailed) | ,510 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| Y1.4 | Pearson Correlation | 1,000 | ,835** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| Y1.5 | Pearson Correlation | 1 | ,835** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 65 | 65 |
| KEPUASAN MASYARAKAT | Pearson Correlation | ,835** | 1** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 65 | 65 |

UJI RELIBILITAS

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 65 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 65 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,975 | 2 |

LAMPIRAN 6. UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | KUALITAS PELAYANAN ^b | | Enter |

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,954 ^a | ,910 | ,908 | ,89587 |

- a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN
 b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 508,576 | 1 | 508,576 | 633,675 | ,000 ^b |
| | Residual | 50,563 | 63 | ,803 | | |
| | Total | 559,138 | 64 | | | |

- a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT
 b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -,409 | ,754 | | -,542 | ,589 |
| | KUALITAS PELAYANAN | 1,025 | ,041 | ,954 | 25,173 | ,000 |

- a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Residuals Statistics^a

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------------------------------|----------|---------|---------|----------------|----|
| Predicted Value | 11,8891 | 25,2120 | 18,3692 | 2,81895 | 65 |
| Std. Predicted Value | -2,299 | 2,427 | ,000 | 1,000 | 65 |
| Standard Error of Predicted Value | ,112 | ,294 | ,150 | ,047 | 65 |
| Adjusted Predicted Value | 11,8770 | 25,2376 | 18,3712 | 2,82008 | 65 |
| Residual | -2,06297 | 2,96187 | ,00000 | ,88884 | 65 |
| Std. Residual | -2,303 | 3,306 | ,000 | ,992 | 65 |
| Stud. Residual | -2,322 | 3,332 | -,001 | 1,003 | 65 |
| Deleted Residual | -2,09722 | 3,00881 | -,00197 | ,90800 | 65 |
| Stud. Deleted Residual | -2,409 | 3,642 | ,008 | 1,042 | 65 |
| Mahal. Distance | ,014 | 5,892 | ,985 | 1,394 | 65 |
| Cook's Distance | ,000 | ,088 | ,011 | ,018 | 65 |
| Centered Leverage Value | ,000 | ,092 | ,015 | ,022 | 65 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT



RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan pada tanggal 04 April 1997 di Kabupaten Pangkep, Provinsi Sulawesi Selatan. Merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Anugrawan, S.Pd dan Suriyati, S.Pd. Penulis memulai dan menyelesaikan pendidikan formal pada tahun 2005 di Sekolah Dasar 10 Lembang, Kabupaten Pangkep. Setelah tamat dari Sekolah Dasar penulis melanjutkan pendidikan ke SMPN 1 Pangkep, Kabupaten Pangkep dan tamat pada tahun 2012. Kemudian setelah tamat penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 1 Pangkep, Kabupaten Pangkep dan tamat pada tahun 2015.

Setelah tamat dari pendidikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen.

