

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOROWALI UTARA**



**ANDI ANDIKA RAMDA  
1810421007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2023**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOROWALI UTARA**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen

**ANDI ANDIKA RAMDA  
1810421007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2023**

# SKRIPSI

## PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOROWALI UTARA

Disusun dan diajukan oleh

**ANDI ANDIKA RAMDA**  
1810421007

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil/Skripsi  
Pada Tanggal 12 Mei 2023 Dan Dinyatakan Lulus

Makassar, 12 Mei 2023

Disetujui Oleh,

Pembimbing,



Novita Kumala Sari, S.E., M.M.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar



Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., M.E.

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar



Dr. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom.

# SKRIPSI

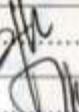
## PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOROWALI UTARA

disusun dan diajukan oleh

**ANDI ANDIKA RAMDA**  
1810421007

telah dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi  
Pada Tanggal 12 Mei 2023 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Dewan Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Novita Kumala Sari, S.E., M.M.	Ketua	1..... 
2.	Dr. Ir. Mujahid, S.E., M.M.	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. Hasniaty, S.E., M.Si.	Anggota	3..... 
4.	Ilham Safar, S.M., M.M.	Anggota	4..... 

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial  
Universitas Fajar



  
Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., M.E.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

NAMA : ANDI ANDIKA RAMDA  
NIM : 1810421007  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOROWALI UTARA”** adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Makassar, 12 Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Andi Andika Ramda

## PRAKATA

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan kesehatan kepada peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam kepada nabi besar Muhammad SAW, yang memimpin orang-orang dari zaman kebodohan yang sesat ke zaman yang mulia ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOROWALI UTARA”**, Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu sosial Manajemen konsentrasi pemasaran.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya, namun penulis memahami bahwa skripsi ini tidak lepas dari berbagai kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaannya.

Secara khusus, penulis mengungkapkan segala rasa hormat dan cinta kepada orang tua saya, ayah saya Abdul Rahman dan ibu saya Andi Ramlah, serta saudara saya Andi Taufik, yang selalu memberikan semangat dengan penuh kasih sayang dan kelembutan, rasa terimakasih dan penghargaan saya yang tulus dengan memanjatkan doa yang tiada hentinya kepada Allah SWT demi keberhasilan dan motivasi penulis, dan pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulyadi Hamid, S.E., M.Si. selaku Rektorat Universitas Fajar yang selalu memberikan motivasi dan dorongan moral kepada mahasiswanya.
2. Ibu Dr. Hj. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan ilmu-ilmu Sosial.
3. Bapak Abdul Majid Bakri, S.S., M.E. selaku ketua program Studi Manajemen Universitas Fajar.
4. Ibu Novita Kumala Sari, S.E., M.M. Selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini, terima kasih atas segala bimbingan serta masukan dan motivasi yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Ir. Mujahid, S.E., M.M. selaku penasehat akademi penulis.
6. Ibu Nasyirah Nurdin, S.M., M.M. selaku staf Program Studi Manajemen yang selalu membantu penulis dalam hal Administrasi.

Akhir kata saya ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terikait dalam penulisan Skripsi ini, semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat menjadi referensi dalam disiplin ilmu yang tepat bagi kita semua.

Makassar, 12 Mei 2023

Andi Andika Ramda

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOROWALI UTARA**

**Andi Andika Ramda  
Novita Kumala Sari**

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. Adapun penggunaan metode pada riset ini yaitu metode kuantitatif dengan analisis regresi linear Sederhana yang dilakukan menggunakan survey kuesioner yakni penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Rumus slovin merupakan cara yang digunakan peneliti untuk menentukan sampelnya, sehingga diperoleh jumlah sampelnya sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Alat analisis dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji parsial (t), dan koefisien determinasi  $R^2$  dengan menggunakan *software SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dari tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $15,349 >$  nilai t tabel  $1,984$ .

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.**

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF SERVICES ON PUBLIC SATISFACTION IN THE POPULATION SERVICE AND DISTRICT CIVIL REGISTRATION NORT MOROWALI**

**Andi Andika Ramda  
Novita Kumala Sari**

*The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service on community satisfaction at the Departement of population and Civil Registration of North Morowali Regency. The method used in this research is a quantitative method with multiple linear regression analysis which is carried out using a questionnaire survey. Namely research that takes samples from a population using a questionnaire as a data collection tool. The slovin formula is a method used by researchers to determine the sample, so that the sample size is 100 respondents. The data collection technique is by distributing questionnaires that have been tested for validity and reliability. The analytical tools in this study are the classical assumption test, simple linear regression, partial test (t), and the coefficient of determination R<sup>2</sup> using SPSS software. The results showed that the variable Service Quality partially had a positive and significant effect on community satisfaction, this was evidenced by a significant level of 0.000 < 0.05 and a t-count value of 15.349 > a t-table value of 1.984.*

**Keywords : service quality and community satisfaction.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>V</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XIV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1. Tinjauan Teori dan Konsep.....	11
2.1.1. Manajemen Pelayanan Publik .....	11
2.1.2. Kualitas pelayanan .....	16
2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.3 Kepuasan masyarakat .....	19
2.2. Tinjauan Empirik.....	21
2.3. Kerangka Konsep.....	25
2.4. Definisi Operasional.....	25
2.5. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	33
3.2. Tempat dan Waktu .....	33
3.3. Populasi dan Sampel.....	33
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	35

3.6. Pengukuran Variabel .....	37
3.7. Instrumen Penelitian .....	37
3.8. Analisis Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	42
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.3. Deskripsi Variabel.....	47
4.4. Instrumen Penelitian .....	53
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	55
4.6. Uji Regresi Linear Sederhana .....	57
4.7. Uji Hipotesis .....	58
4.8. Pembahasan.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Morowali Utara.....	6
Tabel 2.2. Tinjauan Empirik .....	21
Tabel 2.4. Definisi Operasional .....	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.4. Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4.5. Variabel Kepuasan Masyarakat.....	49
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi linear Sederhana.....	58
Tabel 4.10. Uji Parsial .....	59
Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )... ..	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3. Kerangka Konsep .....	25
Gambar 4.2. Struktur Organisasi .....	43
Gambar 4.3. Uji Heteroskedasitas.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Biodata
2. Kuesioner
3. Tabulasi Diata
4. Hasil Olah Diata SPSS 24
5. Dokumentasi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kehidupan masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan publik karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hakikatnya keberadaan aparat pemerintah terhadap segenap warga Negara dalam fungsinya yaitu untuk melaksanakan segala kegiatan pemerintah yang hasilnya akan memberikan pelayanan kepada warga Negara atau masyarakat, karena pelayanan terhadap masyarakat merupakan menjadi tanggung jawab pemerintah.

Jasa pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan puas apabila menerima pelayanan yang baik dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era

otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *tangibles*.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenakan sanksi pembebasan dari jabatan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

Pemerintah merupakan sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan-kewenangan dari lembaga-lembaga dimana mereka ditempatkan sebagai personifikasi dari kekuasaan. Jadi, lembaga adalah dua komponen yang bersifat abstrak dan statis dari suatu sistem pemerintahan, maka aparatur birokrasi dan pejabat politik yang duduk di tiga cabang pemerintahan itu adalah komponen yang konkrit, aktif dan dinamis (Badjido & Samad, 2014).

Pengelolaan Negara tentunya tidak terlepas dari adanya peran aparatur pemerintah sebagai penggerak utama jalannya roda pemerintahan. Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat sebagai aset terpenting yang menjadi ujung tombak dalam melaksanakan tugas tanggung jawab instansi pemerintah adalah melaksanakan fungsi pelayanan, dan pemberdayaan kepada masyarakat sebagai penerima manfaatnya, karena itu setiap instansi pemerintah harus mewujudkan pelayanan yang prima dimana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh kinerja secara maksimal.

Organisasi pada dasarnya sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terkendali, dan dengan tujuan yang jelas bersama faktor-faktor seperti uang, material, mesin, metode, lingkungan dan sarana prasarana lainnya aspek ini sangat menunjang mencapai tujuan organisasi. Organisasi pemerintah selalu diwarnai oleh kegiatan-kegiatan pembuatan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan. Semua itu dilakukan semata-mata hanya untuk kepentingan masyarakat. Kepentingan publik merupakan standar yang memandu seseorang administrator dalam melaksanakan hukum. Salah satu dimensi yang dianggap penting dalam organisasi pemerintahan adalah kualitas pelayanan. (Irmala 2018).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Seiring dengan perkembangan masyarakat, masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari Pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Koordinasi diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh berbagai pihak yang sederajat untuk saling memberi informasi dan mengatur bersama (menyepakati) hal tertentu, sehingga disatu sisi proses pelaksanaan tugas dan keberhasilan pihak yang satu tidak mengganggu proses pelaksanaan tugas dan keberhasilan pihak yang lain, sementara disisi lain yang langsung atau tidak langsung mendukung pihak yang lain (Aksa, 2012).

Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tersebut yang optimal menjadi penting untuk dilakukan. Pelayanan publik harus mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas pokok dan fungsi yang melekat pada aparatur pemerintah. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah daerah. Kualitas pelayanan publik secara umum ditentukan oleh

beberapa aspek yaitu, (1) sistem, (2) kelembagaan, (3) sumber daya manusia, (4) dan keuangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peningkatan kinerja pegawai menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak dan peran serta yang lebih besar bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah dan aparatur lebih berperan sebagai fasilitator. Perubahan arah kebijakan ini membawa arah implikasi terhadap kemampuan profesionalisme pegawai dalam menjawab tantangan era globalisasi dalam menghadapi persaingan ketat dengan Negara-negara lain didunia. Maka peningkatan kinerja aparatur merupakan hal mendesak yang harus dilaksanakan dewasa ini guna untuk kebaikan dari aspek pemerintahan sebagai subjek dalam pelaksanaan pelayan maupun masyarakat yang merupakan objek penerima pelayanan tersebut.

Kabupaten Morowali Utara adalah sebuah kabupaten di provinsi Sulawesi Tengah. Ibu kota kabupaten sekaligus pusat administrasi terletak di kota Kolonodale. Morowali Utara merupakan hasil pemekaran dari kabupaten morowali utara yang disahkan dalam sidang paripurna DPR RI pada 12 April 2013 di gedung DPR RI tentang rancangan UU Daerah Otonomi Baru (DOB). Secara geografis, kabupaten Morowali Utara terletak pada 131 – 304 lintang Selatan dan 12102 – 12315 Bujur Timur. Topografi wilayahnya mulai dari pesisir. Dataran rendah hingga bergunung-gunung yang merupakan bagian dari pegunungan Pompangeo, Paa-Tokala, Peleru dan pegunungan Rerende dengan ketinggian wilayah antara 0-2.500 meter diatas permukaan air laut (mdpl). Wilayahnya termasuk beberapa pulau kecil di Teluk Tuwori dan Teluk Tolo di laut Banda seperti Pulau Pangia, Pulau Tokonaka, Pulau Tokobae dan lain-lain.

Kabupaten Morowali Utara mempunyai luas sebesar 10.004,28 Km<sup>2</sup>. Kabupaten ini adalah kabupaten terluas, terpadat ke-13, dan memiliki populasi terbanyak ke-10 di Sulawesi Tengah, kecamatan terluasnya adalah kecamatan Petasia Barat.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik kabupaten Morowali Utara 2022, penduduknya berjumlah 139.535 jiwa, dengan kepadatan 12,83 jiwa/km<sup>2</sup>. Penduduk Morowali Utara terdiri dari bermacam suku bangsa, sehingga termasuk sebagai kabupaten yang multikural. Penduduknya juga cukup beragam dalam keagamaan. Data dari Kementerian agama, sekitar 52,82% (66.981 jiwa) memeluk agama islam. Pemeluk agama Kristen juga cukup signifikan yakni 44,77% (56.771 jiwa), dimana Protestan 39,62% (50.239 jiwa) dan Katolik 5,15% (6.532 jiwa), kemudian Hindu 2,23% (2.825 jiwa) dan sebagian kecil beragama Buddha yakni 0,18% (222 jiwa).

**Tabel 1.1**

**Jumlah Penduduk Kabupaten Morowali Utara**

No.	KECAMATAN	IAKI-IAKI (JIWA)	PEREMPUAN (JIWA)	POPUIASI(JIWA)
1.	Petasia	11.504	9.676	21.180
2.	Petasia Timur	15.177	10.388	25.565
3.	Iembo Raya	4.709	4.200	8.908
4.	Iembo	8.746	7.653	16.399
5.	Mori Atas	6.978	6.420	13.398
6.	Mori Utara	4.557	4.134	8.691
7.	Soyojaya	4.829	4.302	9.131
8.	Bungku Utara	8.648	8.042	16.690
9.	Mamosalato	5.816	5.436	11.252
10.	Petasia Barat	4.478	3.846	8.320
	Total	75.438	64.097	139.535

Sumber: <https://dukcapil.morowaliUtara.go.id> (data penduduk)  
(diakses tahun 2022)

Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara sebagai instansi pemerintah yang terikat dengan tugas pokok dan fungsinya dalam pelayanan terhadap masyarakat tentunya

tidak terlepas dari proses dan hasil pencapaian diakhir kerja, dalam hal ini Kinerja pegawai adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kinerja yang telah ditentukan dan telah dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab. Kinerja merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit organisasi, kinerja pada level organisasi ini terkait pada tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan proses yang panjang selain dengan meningkatkan kualitas kinerja kearah yang lebih baik yang telah dilakukan oleh para pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelayanan pelaksanaan pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala Daerah melalui sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil adalah kantor tempat informasi mengenai data kependudukan yang akurat dan sangat dibutuhkan dalam aktivitas program pembangunan yang dalam tugas kesehariannya ada pelayanan untuk kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, pengesahan dan pengakuan anak.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Morowali Utara memiliki program yang dibuat demi kemudahan pelayanannya, program atau kegiatan yang dilakukan dinas ini sendiri yaitu adanya sistem pelayanan jemput bola yang dibuat bagi masyarakat di desa terpencil yang jauh dari kota khususnya kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan jemput bola tersebut dilakukan sesuai adanya jadwal yang telah ditentukan bagi masing-masing pegawai, dimana staf dan pegawai dinas dukcapil

melakukan kunjungan ke masing-masing rumah dan membantu proses pembuatan dokumen kependudukan dalam rangka tertib administrasi kependudukan kabupaten morowali utara. Adapun program lain yang dibuat oleh dinas dukcapil yaitu pelayanan melalui sistem online berbasis *whatsapp*. Pelayanan via online ini terbentuk dari tahun 2020 yang bertujuan untuk mengurangi kepadatan penduduk yang berkunjung ke kantor dinas dukcapil pada masa pandemi covid-19. Dalam pelaksanaannya masyarakat bisa menghubungi nomor whatsapp dinas dukcapil dan bisa langsung menyampaikan kepentingan apa terkait pembuatan dokumen kependudukan juga bisa menyampaikan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan. Adanya program tersebut telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dimana untuk program jemput bola dapat membantu masyarakat yang memiliki keperluan dalam pembuatan dokumen kependudukan dikarenakan jauh dari lokasi kantor dukcapil. Begitu juga dengan adanya sistem online berbasis *whatsapp* yang baru terbentuk dalam rangka mengurangi kerumunan masyarakat yang datang berkunjung ke kantor dinas dukcapil.

Daya tanggap yang dimaksud disini yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan mampu memberikan dengan cepat dan tepat terkait penyampaian informasi yang jelas. Dalam hal ini, petugas mampu menyelesaikan pembuatan akta kematian sesuai dengan waktu yang ditentukan, maksudnya petugas selalu bekerja secara profesional agar masyarakat merasa puas akan pelayanan dan kinerja dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten morowali utara. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan dalam membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat masih kurang dan belum optimal dikarenakan keterbatasan pegawai juga sarana yang dimiliki.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Dalam hal ini, masyarakat Kabupaten Morowali Utara dapat memberikan keluhan atau saran terhadap pelayanan yang diberikan ataupun mengenai kinerja dinas Dukcapil sendiri. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa penanganan pengolaan pengaduan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil masih belum terlaksana dengan baik. Hal yang menjadi faktor penghambat ialah kurangnya kesadaran dari pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menyerap aspirasi masyarakat. Upaya yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil saat ini yaitu mendengarkan baik keluhan maupun saran dari masyarakat meskipun tidak melalui kotak saran/kotak pengaduan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mendalam dan mangkaji penelitian yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian adalah Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian yang saya lakukan adalah untuk mengetahui apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan bagi peneliti dan masyarakat pada umumnya tentang kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara.
- b. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

- a. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara dalam pelaksanaan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sehingga akan menghasilkan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.
- b. Menjadi bahan evaluasi bagi para pegawai untuk dapat memperbaiki kinerja dan pelayanan di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Teori dan Konsep**

##### **2.1.1. Manajemen Pelayanan Publik**

###### **1. Definisi Pelayanan Publik**

Secara etimologi, kamus besar Bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Menurut Hayat (2017) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara menurut Hidayatullah (2017), kata publik sebagai “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Publik merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal.

Thoha (2017), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang

dibangun didalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada negara secara profesional, baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Menurut Berry (2003) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, Yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan .
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
- 5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## **2. Asas-asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan Publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman

penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Menurut Sinambela (2016), mengatakan bahwa asas-asas pelayanan publik tercermin dari :

- a. Transparansi adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas adalah Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional adalah pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi adalah Mendorong peran serta masyarakat dalam

menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh sebab itulah, menurut Prana (2013), setidaknya mengandung unsur-unsur dasar antara lain sebagai berikut :
  - a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
  - b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
  - c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
  - d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi

pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” e. untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat dengan kebutuhan khusus, pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

### **3. Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tentunya harus memperhatikan dan menerapkan beberapa aspek, salah satunya adalah prinsip pelayanan publik. Berikut adalah prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan.
- 2) Kejelasan, Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, dan kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik

### 3. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik tentunya harus memperhatikan dan menerapkan beberapa aspek, salah satunya adalah prinsip pelayanan publik. Berikut adalah prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan.
2. Kejelasan, Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, dan kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerjadan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap baik disiplin, sopan dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet tempat ibadah dan lain-lain.

## **2.1.2. Kualitas pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Berbicara tentang kualitas pelayanan pasti setiap penerima pelayanan tersebut mengharapkan pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Apalagi kualitas pelayanan publik, seluruh masyarakat pasti mengaharapkan pelayanan yang baik dan pelanggan yang sesuai dengan ketentuan dari pemerintah.

Kualitas pelayanan merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam keberhasilan pelayanan publik baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengidentifikasi kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten.

Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal. Secara umum, penyedia pelayanan yang berkualitas pada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara.

Menurut Gronross (Sembiring 2014) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi :

1. Kualitas Fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, fungsi ini terdiri dari dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan dan kemudahan.
2. Kualitas teknis dengan *output* yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketetapan waktu, kecepatan layanan dan estetika *output*.
3. Reputasi perusahaan, yang mencerminkan citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

Secara umum, penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Didalam buku Mukarom dan laksana (2016) Goetsch dan Davis mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

### **2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2015) mengidentifikasi ada 5 indikator kualitas pelayanan, yang telah dirangkup yaitu :

1. *Tangibles*, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.
3. *Responsiviness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan

memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. *Empaty*, yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
5. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Menurut Tjiptono (2015) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara publik
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
7. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

8. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan pengertian kualitas tersebut, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis yaitu pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk/jasa, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaannya.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

#### **2.1.4. Kepuasan Masyarakat**

##### **1. Definisi Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler (2010) kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja (hasil) yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan respon positif dari masyarakat dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan.

Faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan dari pemerintah ialah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terkadang definisi kepuasan masyarakat sering diartikan dengan definisi kepuasan pelanggan

atau kepuasan konsumen. Tetapi hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dana pada motif diberikannya pelayanan tersebut.

## **2. Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 dalam (Keliat Umar, 2020). Ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 faktor yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan *administrative* yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas layanan, yaitu keberadaban dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **2.2. Tinjauan Empirik**

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan judul penelitian yang akan dilakukan:

**Tabel 2.2.**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti, Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel yang diteliti</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	I Gusti Ayu Tri Pungkiwati, (2018).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pungkiwati, <i>(Studi pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)</i>	1. Kualitas Pelayanan (X) 2. Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif.	Dapat disimpulkan bahwa Pengujian terhadap hipotesis berpengaruh secara simultan variabel bebas terhadap kepuasan masyarakat.
2.	Putra, Pratiwi, dan Trisnawati (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar	1. Kualitas Pelayanan (X) 2. Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif dengan pendekatan survey tempat.	Variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

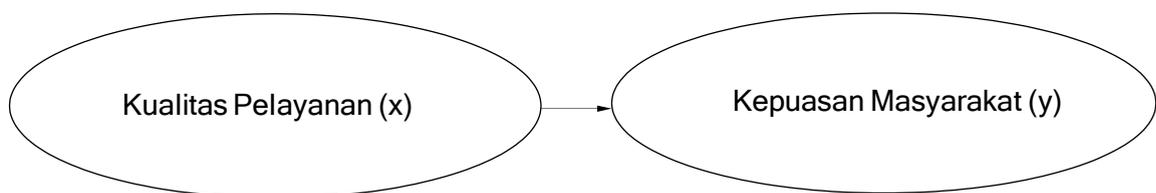
3.	Fardhani (2011)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang	1. Mutu layanan (X) 2. Prosedur (X) 3. Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif.	Melalui analisis faktor, 14 indikator tentang pelayanan yang telah diproduksi menjadi 8 indikator yang kemudian mengelompok dalam faktor yakni faktor mutu layanan dan faktor prosedur layanan.
4.	Widibudiarti (2020)	Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan	1. Kinerja (X) 2. Kuallitas (X) 3. Kepuasan Masyarakat (Y)	Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dari hasil lapangan.	1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dengan demikian H1 diterima. 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan

		Sipil Kabupaten lamongan			pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian h diterima.
5.	Woro Mardikawati (2013)	Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas layanan Terhadap loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi	1.Nilai Pelanggan (X) 2.Kualitas layanan (X) 3.Kepuasan pelanggan (Y)	Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yang dimana variabel nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.	1. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan 4. Nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan

					melalui kepuasan pelanggan.
--	--	--	--	--	-----------------------------------

### 2.3. Kerangka Konsep

Menurut Sugiyono (2017), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.



**Gambar 2.3. Kerangka Konsep**

### 2.4. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2017), operasional ialah atribut atau nilai suatu objek yang mempunyai variasi tertentu yang sudah tetap untuk dapat dipelajari dan diberikan kesimpulan dari peneliti:

**Tabel 2.4**  
**Definisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Konsep</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Tjiptono dan Sunyoto 2015).	Berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan	1. Bentuk Fisik 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan dan Kepastian 5. Perhatian Yang tulus	1. Bentuk Fisik: a. Wujud b. Dapat dipikirkan dan dirasakan 2. Keandalan: a. Memiliki Kemampuan b. Tepat Waktu c. Efektivitas dan Efisiensi 3. Ketanggapan: a. Informasi jelas b. layanan Cepat c. Kesiediaan membantu 4. Jaminan : a. Terpercaya b. Keamanan c. Bersikap Sopan 5. Perhatian: a. Penghargaan b. Apresiasi

<p>Kepuasan Masyarakat (Y)</p>	<p>Kepuasan Masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya Umar (Keliat 2020).</p>	<p>Hasil Pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur Pelayanan</li> <li>2. Persyaratan Pelayanan</li> <li>3. Kejelasan</li> <li>4. Kedisiplinan</li> <li>5. Tanggung Jawab</li> <li>6. Kesopanan dan Keramahan</li> <li>7. Prosedur</li> <li>8. Persyaratan</li> <li>9. Kejelasan</li> <li>10. Kepastian jadwal</li> <li>11. Kenyamanan lingkungan</li> <li>12. Keamanan</li> <li>13. Kewajaran</li> <li>14. kepastian</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur Pelayanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sederhana</li> <li>b. Kompleks</li> <li>c. Protokol/Teratur</li> </ol> </li> <li>2. Persyaratan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Proses Pengajuan</li> <li>b. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>3. Kejelasan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jujur</li> <li>b. Transparansi</li> <li>c. Terbuka</li> </ol> </li> <li>4. Kedisiplinan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Taat Waktu</li> <li>b. Taat Aturan</li> <li>c. Taat Terhadap perilaku dan Pekerjaan</li> </ol> </li> <li>5. Tanggung Jawab : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengerjakan pekerja sesuai tugas</li> <li>b. Bertanggung jawab setiap perbuatan</li> <li>c. Menyelesaikan tugas</li> </ol> </li> </ol>
--------------------------------	---	---	---	---

				<p>6. kemampun :</p> <p>a. Tingkat keahlian petugas</p> <p>b. Keterampilan yang dimiliki petugas pelayanan</p> <p>7. Kecepatan :</p> <p>a. Target waktu pelayanan</p> <p>b. penetapan waktu yang telah ditentukan</p> <p>8. keadilan :</p> <p>a. pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/ras masyarakat pada saat pelayanan</p> <p>b. pelayanan berurut sesuai dengan antrian pelayanan</p> <p>9. kesopanan :</p> <p>a. sikap atau perilaku petugas dala, memberikan pelayanan kepada masyarakat sopan</p>
--	--	--	--	--

				<p>b. ramah dan saling menghargai pada saat pelayanan</p> <p>10. kewajaran :</p> <p>a. keterjangkaun biaya</p> <p>b. biaya yang dipungut sesuai dengan kesepakatan masyarakat dan tidak membeba ni masyarakat</p> <p>11. kepastian biaya :</p> <p>a. kesesuain biaya yang telah ditetapkan</p> <p>b. biaya yang ditetapkan tidak sangat tinggi</p> <p>12. kepastian jadwal</p> <p>a. pelaksanaan pelayanan sesuai waktu yang telah di tetapkan</p> <p>b. waktu pelayanan sesuai jam buka</p> <p>13. kenyamanan lingkungan :</p>
--	--	--	--	---

				<p>a. kondisi pelayanan sangat bersih, rapi dan teratur</p> <p>b. kenyamanan masyarakat pada saat pelayanan</p> <p>14. Kemanan :</p> <p>a. tingkat keamanan telah terjamin</p> <p>b. sarana dan prasarana yang digunakan aman</p> <p>c. masyarakat terasa nyaman pada saat pelayanan karena merasa aman</p>
--	--	--	--	---

## 2.5. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka peneliti dalam hal ini menarik praduga atau hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh kepada kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan masyarakat (Y), Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara.

$H_a$  = adanya pengaruh dari kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan masyarakat (Y), Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Rencana Penelitian**

Dalam suatu penelitian seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal tersebut bertujuan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan kuesioner yakni penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Menurut Singarimbun dan Adiyanta (2019). Metode yang akan dipergunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif.

#### **3.2. Tempat dan waktu Penelitian**

Pada penelitian ini waktu dan tempat dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **a. Tempat atau lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara jln. Bumi Nangka.

##### **b. Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah direncanakan selama 3 bulan November 2022 sampai dengan bulan Januari 2023

#### **3.3. Populasi dan Sampel**

Adapun populasi dan sampel yang peneliti gunakan yaitu :

Sugiyono (2017), berpendapat bahwa populasi yaitu wilayah atau salah satu tempat generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu dan juga telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya dapat menarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini ialah masyarakat Morowali Utara yang berkunjung dan melakukan pengurusan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Morowali Utara.

### **3.3.1. Sampel**

Sampel Menurut Sugiyono. (2016), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. (Sugiyono,2018). Alasan menggunakan Teknik ini karena adanya pertimbangan dan dengan memperhatikan responden untuk memudahkan penelitian, dengan cara pemberian kuesioner atau dokumentasi pada saat penelitian bertemu dengan responden yang dianggap memenuhi kriteria-kriteria yang diinginkan. Kriteria yang dimaksud disini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara

Adapun penentuan jumlah sampel yang akan peneliti gunakan yaitu, peneliti menggunakan perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi yaitu jumlah penduduk Desa Kolonodale

e = persen kelonggaran ketidak telitian di karenakan salah mengambil sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan, sebesar 10 %

dari rumus di atas, jadi hasil sampel yang di pakai di dalam penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{139.535}{1 + 139.535 (10\%)^2}$$

$$\begin{aligned} n &= \\ \frac{139.535}{1.396,35} \\ &= 99,9 \end{aligned}$$

n = 99,9 dibulatkan menjadi 100

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Diambil berdasarkan jumlah populasi yang berkunjung dan melakukan pengurusan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. hingga mampu memenuhi jumlah responden sebanyak 100 responden.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1. Jenis Data

Jenis data Menurut Sugiyono (2017), jenis data ada 2, yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Sedangkan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau *scoring*. Jenis data yang telah digunakan pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data

menggunakan pengukuran yang dihitung secara langsung, berupa kumpulan jenis data informasi atau penjelasan dijelaskan dengan angka atau bilangan.

### **3.4.2. Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer menurut Sugioyono. (2017), adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung. Data primer di dapatkan melalui cara observasi, wawancara, diskusi terfokus dan penyebaran kuesioner. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden.

#### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder menurut Sugiyono. (2017), adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder yaitu data yang didapatkan dari sumber yang telah ada. Data sekunder juga dapat ditemukan dari berbagai sumber jurnal.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

#### **1. Kuesioner**

Kuesioner adalah daftar yang digunakan untuk memberikan pertanyaan yang memiliki hubungan akan sebuah masalah yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2017), kuesioner merupakan teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini dibagikan kepada Masyarakat di Desa Kolonodale. Adapun skoring data digunakan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Skala likert dan Skor Nilai Jawaban Responden**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2016)

## 2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017), dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi merupakan sebuah cara yang dilakukan dalam mengelola data yang diperoleh dari tulisan angka maupun gambar, buku, dan internet yang menjadi sumber informasi dengan bukti yang akurat dalam penelitian ini.

### 3.6. Pengukuran Variabel

Variabel yang terdefiniskan perlu diklasifikasi menurut jenis dan peranannya di dalam penelitian. Klasifikasi ini penting untuk menentukan alat data mana yang nantinya digunakan dan metode analisis mana yang cocok. Analisis dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (x) dan variabel terikat (y). Variabel penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 1. Variabel bebas (variabel *independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menjadi sebab atau berubahnya variabel lain. Di dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan . (x).

### 2. Variabel Terikat (variabel *dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi serta menjadi salah satu dampak dikarenakan munculnya variabel bebas. Pada penelitian terikat yang digunakan yaitu kepuasan masyarakat (Y).

## 3.7. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2011) skala likert dipakai untuk melakukan pengukuran pendapat, perilaku, dan tanggapan orang lain akan kejadian yang terjadi di masyarakat. Maka dari itu penelitian ini menggunakan alat penelitian yaitu angket atau kuesioner yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur dampak dari kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Alat penelitian ini dapat berfungsi untuk menilai variabel yang akan diteliti dengan memberikan nilai. Dalam penelitian, keefektivitasan (*Valid* dan *Reliable*) kelompok orang tentang fenomena sosial.

### 3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Yusuf dan Suherman (2012) berpendapat semakin tinggi tingkat validitas suatu instrumen, maka akan semakin baik instrumen itu digunakan. Perlu di ingat juga bahwa dalam validitas alat ukur tersebut tidak bisa dipisahkan dari kelompok yang dikenal instrumen karena berlakunya validitas hanya terbatas dikelompok itu atau kelompok lainnya yang memiliki situasi yang sama dengan kelompok tersebut sebab pada alat ukur yang dinyatakan valid didalam suatu

kelompok tetapi belum tentu valid untuk kelompok lainnya. Untuk menjalankan uji validitas yaitu dengan menggunakan program SPSS V22.

Uji validitas yang dilakukan untuk mengukur butir pertanyaan valid atau tidak nya sebuah pertanyaan yang diajukan dengan mengukur nilai  $r$  hitung dengan  $r$  label untuk tingkat yang dilakukan signifikan 5% dari *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini adalah jumlah sampel.

Kriteria untuk penilaian uji validitas adalah antara lain :

1. Jika  $R$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut valid.
2. Jika  $R$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut tidak valid (Ghozali,2011).

### 3.7.2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas instrumen yaitu uji yang digunakan dalam menemukan hasil dari penelitian yang dinyatakan valid serta *reliable* dan digunakan dalam mengukur secara berkali-kali untuk dapat menghasilkan data tepat atau sama (konsisten). Uji reabilitas pada penelitian ini menggunakan metode koefisien reabilitas *Alpha Cronbachs*. kuesioner dapat dinyatakan stabil jika terdapat nilai dari *alpha cronbachs*  $>$  0,6. Jika terdapat nilai dari *alpha cronbach*  $>$  0,6 maka variabel tersebut dikatakan reliabel.

### 3.8. Analisis Data

Dalam melakukan perhitungan *statistic* untuk digunakan mengolah dan mendeskripsikan data adalah *statistic* deskriptif dan *statistic* inferensial. Keduanya digunakan untuk menguji hipotesis dan digunakan untuk mengambil kesimpulan data secara menyeluruh. Peneliti menggunakan pengujian hipotesis yang dijelaskan sebagai berikut:

### 3.8.1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah tahapan yang digunakan sebelum analisis regresi linear. Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini layak atau tidak. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas dan Uji Heteroskedastitas:

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas memiliki tujuan untuk dapat menguji apakah model regresi variabel pengganggu ataupun residul mempunyai distribusi yang normal misalnya diketahui uji t dan f mengasumsikan nilai residua mengikuti distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah:

- a. Jika Sig. (signifikansi) atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka data berdistribusi tidak normal
- b. Jika Sig. (signifikansi) atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal.

#### 2. Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas yaitu memiliki tujuan dalam model regresi akan menimbulkan ketidak samaan variabel dari pengamatan ke pengamatan lainnya. Bila variabel dari pengamatan kepengamatan yang lain tetap. Maka dapat disebut homoskedositas atau tidak menimbulkan heteroskedasitas (Ghozali 2012). Dasar pengambilan keputusan dalam uji heterosdasitas.

- a. Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi  $>$  dari 0,05.
- b. Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi  $<$  dari 0,05.

### 3.8.2. Analisis Regresi linear Sederhana

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksikan besaran nilai variabel terikat (dependen) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (independen). Dalam persamaan regresi linear sederhana menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X + e$$

Keterangan =

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

e = error trem/unsur kesalahan

### 3.8.3. Uji Hipotesis

#### 1. Uji Parsial (T)

Uji T digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas dapat berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan nilai  $T_{tabel}$  apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , dengan tingkat signifikan dibawah 5% (0,05). Maka secara parsial variabel bebas berhubungan signifikan (Suharyadi dan Purwanto, 2011). Untuk melihat nilai  $T_{tabel}$  menggunakan rumus :  $T_{tabel} = t(\alpha/2 : n-k-1)$

#### **3.8.4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menurut Sugiyono (2017) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Besarnya nilai R berkisar antara 0-1, semakin mendekati angka 1 nilai R tersebut maka semakin besar pula variabel bebas (X) mampu menjelaskan variabel terikat (Y).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran umum Instansi

##### 4.1.1. Profil Instansi

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara berlokasi tepatnya di jalan Bumi Nangka, kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara, Dengan jumlah pegawai sebanyak kurang lebih 143 orang

##### 4.1.2. Visi dan Misi Instansi

Adapun Visi dan misi Instansi sebagai berikut :

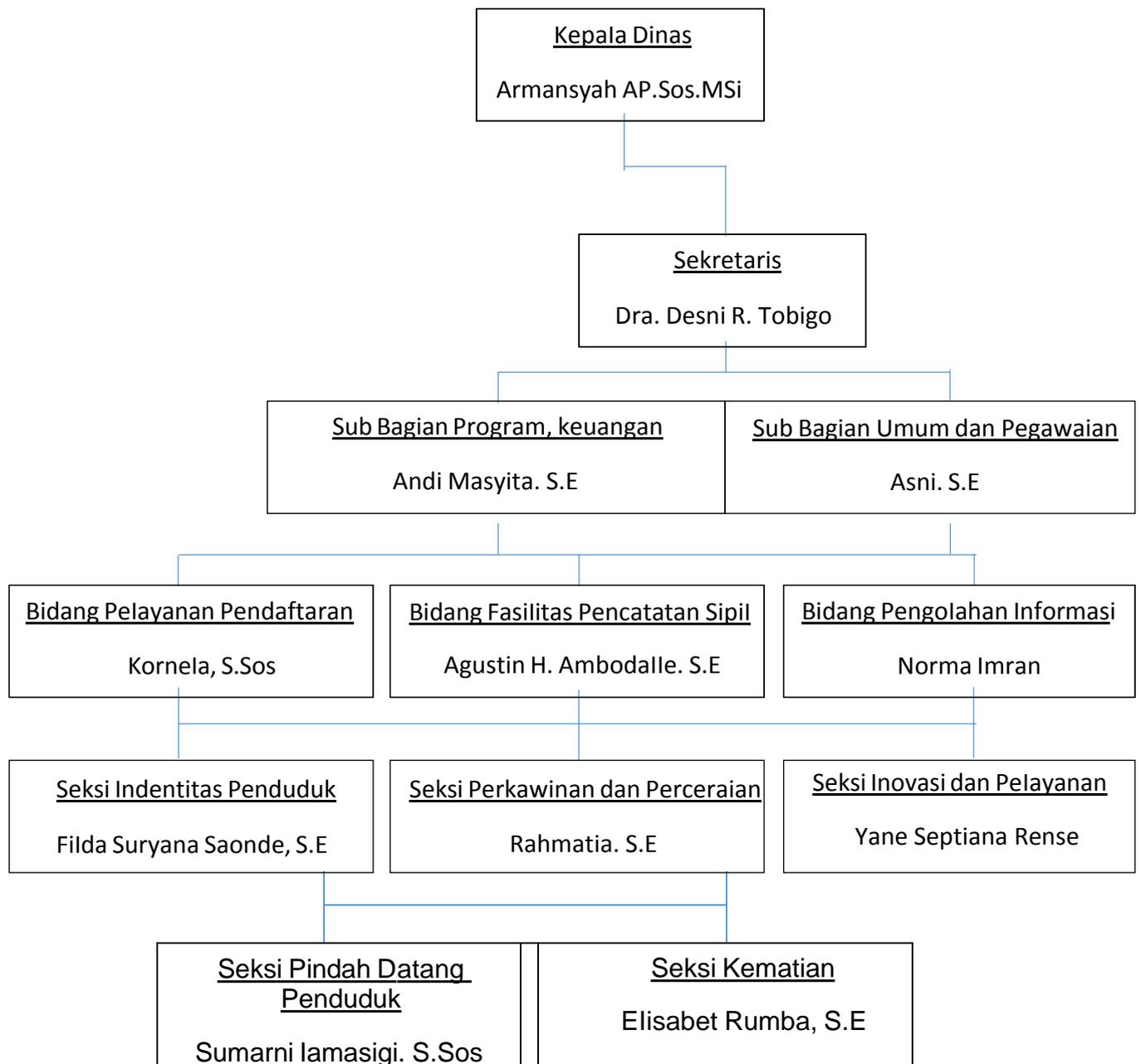
###### 1. Visi

“Morowali Utara menuju tertib kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tahun 2023”

###### 2. Misi

- a) Menyelenggarakan Administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui SIAK
- b) Meningkatkan pengelolaan Database Kependudukan secara berkelanjutan
- c) Meningkatkan sumber daya yang *professional* secara
- d) Menambah dan mengembangkan sarana dan prasarana SIAK secara berkelanjutan
- e) Meningkatkan Isentitas Kajian kebijakan dan pengendalian

#### 4.1.4 Struktur Organisasi



Sumber Dokumen tahun 2023

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi**

Kedudukan dan Pembagian Tugas :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara di pimpin oleh Bapak Armansyah AP.Sos.MSi
- b. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara oleh ibu Dra. Desni R. Tobigo
- c. Sub Bagian Program keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara oleh ibu Andi Masyita. S.E
- d. Sub Bagian Umum dan Pegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara oleh ibu Asni. S.E
- e. Bidang Pelayanan Pendaftaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara oleh ibu Kornela, S.Sos
- f. Bidang Fasilitas Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara Oleh ibu Agustin H. Ambodalle. S.E
- g. Bidang Pengolahan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara oleh Bapak Norman Imran
- h. Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara Oleh ibu Filda Suryana Saonde, S.E
- i. Seksi Perkawinan dan Perceraian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara oleh ibu Rahmatia. S.E
- j. Seksi Inovasi dan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara oleh ibu Yane Septiana Rense
- k. Seksi Pindah Datang Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara oleh ibu Sumarni Iamasigi S.Sos
- l. Seksi Kematian Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara oleh ibu Ibu Elizabet Rumba. S.E

## 4.2. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin dan usia.

### 4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.1.**  
**Karakteristik respon berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
laki-laki	37	37,3%
Perempuan	63	62,7 %
Total	100	100 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin masyarakat Kabupaten Morowali Utara yang menjadi responden yaitu laki-laki sebanyak 37 orang (37,3%), sedangkan perempuan sebanyak 63 orang (62,7%). Hal ini menunjukkan bahwa dominasi masyarakat yang dijadikan responden dalam penelitian adalah masyarakat berjenis kelamin perempuan.

### 4.2.2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.2.**  
**Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Presentasi</b>
20 - 25 Tahun	41	41%
26 - 30 Tahun	34	34%
30 > Tahun	25	25%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023*

Berdasarkan Tabel Hasil data responden masyarakat Morowali Utara berdasarkan usia, responden dengan rentan usia 20 – 25 tahun berjumlah 41 orang atau 41 % responden. Rentan usia 26 - 30 tahun berjumlah 34 orang atau 34 %, responden, rentan usia 30 tahun > berjumlah 25 orang atau 25 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa dominasi masyarakat yang mengisi kuesioner berusia 20-25 tahun.

#### **4.2.3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

**Tabel 4.3**  
**Data Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Responden</b>	<b>Presentasi (%)</b>
SMP	15	15
SMA	53	53
S1	32	32
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Olah Data Peneliti 2023*

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat kabupaten Morowali Utara yang diambil sebagai responden yang berpendidikan SMP sebanyak 15 orang (15%), pendidikan SMA sebanyak 53 orang (53%), dan yang berpendidikan S1 sebanyak 32 orang (32%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat kabupaten morowali utara yang menjadi responden terbanyak adalah pada pendidikan SMA.

### 4.3. Deskripsi Variabel Penelitian

#### 4.3.1. Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel 4.4**  
**Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan**

Item	Frekuensi (F) dan Presentase (%)										Total	
	SS (5)		S(4)		CS(3)		TS (2)		STS(1)		Rata-Rata Skor	Interpretasi
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1	36	36	44	44	20	20	0	0	0	0	3,72	Baik
X2	37	37	38	38	25	25	0	0	0	0	3,88	Baik
X3	44	48	36	36	20	20	0	0	0	0	4,14	Baik
<b>Bukti Fisik</b>											<b>3,91</b>	<b>Baik</b>
X4	35	30	41	41	24	24	0	0	0	0	3,68	Baik
X5	39	39	29	58	32	32	0	0	0	0	3,79	Baik
X6	46	46	33	33	21	21	0	0	0	0	3,61	Baik
<b>Kehandalan</b>											<b>3,69</b>	<b>Baik</b>
X7	37	34	39	39	24	24	0	0	0	0	3,87	Baik
X8	39	39	29	58	32	32	0	0	0	0	3,92	Baik
X9	47	47	23	23	30	30	0	0	0	0	3,66	Baik
<b>Daya Tanggap</b>											<b>3,81</b>	<b>Baik</b>
X10	39	39	29	58	32	32	0	0	0	0	4,03	Baik
X11	37	37	38	38	25	25	0	0	0	0	4,13	Baik
X12	35	30	41	41	24	24	0	0	0	0	3,95	Baik
<b>Jaminan</b>											<b>4,03</b>	<b>Baik</b>
X13	39	39	29	29	32	32	0	0	0	0	3,87	Baik
X14	42	42	30	30	28	28	0	0	0	0	3,92	Baik
X15	40	40	35	35	25	25	0	0	0	0	3,66	Baik
<b>Perhatian Yang Tulus</b>											<b>3,81</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-Rata Kualitas Pelayanan</b>											<b>3,86</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Olah Data Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator keunikan bukti fisik berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 3,91. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat beranggapan sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara sudah masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator kehandalan berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 3,69. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai adanya kemampuan

pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara sudah baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator daya tanggap berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 3,81. Sehingga masyarakat dapat menilai daya tanggap pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator jaminan berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,03. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai jaminan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori yang baik.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dikatakan bahwa persepsi responden terhadap indikator perhatian yang tulus berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 3,81. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai perhatian yang diberikan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori yang baik

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 3,86. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara sudah baik dalam pandangan masyarakat ditinjau dari penerapannya.

## 4.3.2. Karakteristik Variabel Kepuasan Masyarakat

Tabel 4.5  
Uji Deskriptif Kepuasan Masyarakat

Item	Frekuensi (F) dan Presentase (%)										Total	
	SS (5)		S(4)		CS(3)		TS (2)		STS(1)		Rata-Rata Skor	Interpretasi
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1	48	48	41	41	8	8	3	3	0	0	4,34	Baik
Y2	53	53	36	8	8	8	3	3	0	0	4,39	Baik
Y3	44	48	36	36	20	20	0	0	0	0	4,45	Baik
<b>Prosedur Pelayanan</b>											<b>4,39</b>	<b>Baik</b>
Y4	44	44	45	45	11	11	0	0	0	0	4,32	Baik
Y5	42	42	48	48	10	10	0	0	0	0	4,31	Baik
Y6	41	41	51	51	6	6	2	2	0	0	4,31	Baik
<b>Persyaratan Pelayanan</b>											<b>4,31</b>	<b>Baik</b>
Y7	48	48	37	37	13	13	2	2	0	0	4,34	Baik
Y8	52	52	40	40	8	8	0	0	0	0	4,39	Baik
Y9	50	50	44	44	5	5	1	1	0	0	4,45	Baik
<b>Kejelasan</b>											<b>4,39</b>	<b>Baik</b>
Y10	47	47	43	43	7	7	3	3	0	0	4,33	Baik
Y11	51	51	38	38	10	10	1	1	0	0	4,32	Baik
Y12	52	52	38	38	9	9	1	1	0	0	4,31	Baik
<b>Kedisiplinan</b>											<b>4,32</b>	<b>Baik</b>
Y13	43	43	44	44	12	12	1	1	0	0	4,29	Baik
Y14	52	52	39	39	8	9	1	1	0	0	4,42	Baik
Y15	43	43	44	44	13	13	0	0	0	0	4,30	Baik
<b>Tanggung Jawab</b>											<b>4,33</b>	<b>Baik</b>
Y16	46	Baik	47	47	7	7	0	0	0	0	4,39	Baik
Y17	49	Baik	43	43	7	7	1	1	0	0	4,40	Baik
Y18	43	Baik	46	46	11	11	0	0	0	0	4,32	Baik
<b>Kemampuan</b>											<b>4,37</b>	<b>Baik</b>
Y19	47	Baik	45	45	7	7	1	1	0	0	4,37	Baik
Y20	42	Baik	50	50	7	7	1	1	0	0	4,38	Baik
Y21	46	Baik	48	48	6	6			0	0	4,40	Baik
<b>Kecepatan</b>											<b>4,37</b>	<b>Baik</b>
Y22	48	Baik	42	42	8	8	2	2	0	0	4,36	Baik
Y23	51	Baik	41	41	6	6	2	2	0	0	4,33	Baik
Y24	53	Baik	42	42	4	4	1	1	0	0	4,40	Baik
<b>Keadilan</b>											<b>4,41</b>	<b>Baik</b>
Y25	53	Baik	39	39	5	5	2	2	1	1	4,41	Baik
Y26	55	Baik	42	42	3	3			0	0	4,52	Baik
Y27	46	Baik	47	47	6	6	1	1	0		4,38	Baik
<b>Kesopanan Petugas</b>											<b>4,38</b>	<b>Baik</b>
Y28	48	Baik	43	43	9	9			0	0	4,39	Baik
Y29	44	Baik	47	47	8	8	1	1	0	0	4,34	Baik

Y30	50	Baik	43	43	5	5	2	2	0	0	4,41	Baik
<b>Kewajaran Biaya</b>											<b>4,42</b>	<b>Baik</b>
Y31	53	Baik	42	42	5	5			0	0	4,48	Baik
Y32	42	Baik	44	44	11	11	3	3	0	0	4,25	Baik
Y33	44	Baik	47	47	7	7	1	1	1	1	4,32	Baik
<b>Kepastian Biaya</b>											<b>4,31</b>	<b>Baik</b>
Y34	44	Baik	48	48	6	6	2	2	0	0	4,34	Baik
Y35	48	Baik	46	46	5	5	1	1	0	0	4,41	Baik
Y36	46	Baik	45	45	7	7	1	1	1	1	4,35	Baik
<b>Kepastian Jadwal</b>											<b>4,45</b>	<b>Baik</b>
Y37	46	Baik	46	46	7	7	1	1	0	0	4,37	Baik
Y38	48	Baik	44	44	7	7	1	1	0	0	4,39	Baik
Y39	46	Baik	43	43	10	10	1	1	0	0	4,34	Baik
<b>Kenyamanan lingkungan</b>											<b>4,36</b>	<b>Baik</b>
Y40	57	Baik	40	40	3	3			0	0	4,54	Baik
Y41	50	Baik	42	42	7	7	1	1	0	0	4,40	Baik
Y42	52	Baik	40	40	6	6	2	2	0	0	4,35	Baik
<b>Perhatian Yang Tulus</b>											<b>4,45</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-Rata Kepuasan Masyarakat</b>											<b>4,37</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator prosedur pelayanan berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,39. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai prosedur pelayanan yang diterapkan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator persyaratan pelayanan berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,31. sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai persyaratan pelayanan yang diterapkan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori yang baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator kejelasan berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,39. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai kejelasan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk

dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator kedisiplinan berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,32. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai kedisiplinan yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator tanggung jawab berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,33. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai tanggung jawab yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator Kemampuan berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,37. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai tanggung jawab yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator Keadilan berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,41. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai tanggung jawab yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator Kesopanan Petugas berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,38. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai tanggung jawab yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator Kewajaran Biaya berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,32. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai tanggung jawab yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator Kepastian Jadwal berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,45. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai tanggung jawab yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator Keamanan lingkungan pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,36. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai tanggung jawab yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap indikator Kecepatan berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,45. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai tanggung jawab yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat berada pada kategori yang baik dengan skor rata-rata 4,37. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat menilai tanggung jawab yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara masuk dalam kategori baik.

#### 4.4. Instrumen Penelitian

##### 4.4.1. Uji Validitas

Untuk mengetahui valid atau sah nya variabel penelitian maka digunakan uji validitas. Untuk mengetahui apakah layak atau tidak nya suatu item yang diuji. Uji validitas memiliki standar kolerasi yang ditentukan dari besar responden yang digunakan dengan menggunakan rumus:

$$Df=n-2$$

$$n =100-2$$

$$n=98 \text{ repsonden}$$

100 responden yang akan dianalisis maka besar R tabel yang digunakan ialah 0,196. Untuk mengetahui apakah kuisioner dikatakan valid atautidak dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	Corrected item total correlation	R Tabel	Keterangan
			n=98 taraf 5 %	
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,540	0,196	Valid
	X2	0,525	0,196	Valid
	X3	0,638	0,196	Valid
	X4	0,576	0,196	Valid
	X5	0,537	0,196	Valid
	X6	0,715	0,196	Valid
	X7	0,697	0,196	Valid
	X8	0,711	0,196	Valid
	X9	0,686	0,196	Valid
	X10	0,688	0,196	Valid
	X11	0,629	0,196	Valid
	X12	0,606	0,196	Valid
	X13	0,346	0,196	Valid
	X14	0,614	0,196	Valid
	X15	0,740	0,196	Valid
	Y1	0,27	0,196	Valid

Kepuasan Masyarakat (Y)	Y2	0,806	0,196	Valid
	Y3	0,76	0,196	Valid
	Y4	0,365	0,196	Valid
	Y5	0,795	0,196	Valid
	Y6	0,778	0,196	Valid
	Y7	0,667	0,196	Valid
	Y8	0,651	0,196	Valid
	Y9	0,681	0,196	Valid
	Y10	0,694	0,196	Valid
	Y11	0,626	0,196	Valid
	Y12	0,723	0,196	Valid
	Y13	0,371	0,196	Valid
	Y14	0,745	0,196	Valid
	Y15	0,656	0,196	Valid
	Y16	0,654	0,196	Valid
	Y17	0,640	0,196	Valid
	Y18	0,601	0,196	Valid
	Y19	0,685	0,196	Valid
	Y20	0,637	0,196	Valid
	Y21	0,667	0,196	Valid
	Y22	0,670	0,196	Valid
	Y23	0,678	0,196	Valid
	Y24	0,670	0,196	Valid
	Y25	0,618	0,196	Valid
	Y26	0,638	0,196	Valid
	Y27	0,636	0,196	Valid
	Y28	0,526	0,196	Valid
	Y29	0,546	0,196	Valid
	Y30	0,694	0,196	Valid
	Y31	0,626	0,196	Valid
	Y32	0,723	0,196	Valid
	Y33	0,731	0,196	Valid
	Y34	0,745	0,196	Valid
	Y35	0,565	0,196	Valid
	Y36	0,654	0,196	Valid
	Y37	0,640	0,196	Valid
	Y38	0,601	0,196	Valid
	Y39	0,685	0,196	Valid
	Y40	0,637	0,196	Valid
	Y41	0,559	0,196	Valid
	Y42	0,625	0,196	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji validitas memperlihatkan item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian memiliki  $r$  tabel lebih besar atau di atas 0,196 Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien yang digunakan tentang variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel.

#### 4.4.2. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Setelah didapat reliabilitas Instrumen ( $r$ -hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan  $r$ -tabel yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata. Apabila  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel, maka instrumen tersebut dikatakan reliabel. Untuk uji reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach yaitu sebesar 0,60. Jika nilai  $r$ -hitung  $>$  dari 0,60 maka item tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reabilitas**

No	Variabel	Cronbachs Alpha Based on Standardized Items	Standar Realibilitas	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,885	0,60	Realibel
2.	Kepuasan Masyarakat	0,996	0,60	Realibel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan angka-angka dari nilai *cronbachs Alpha(a)* pada seluruh variable dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan besaran di atas nilai 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dan dependen adalah *reliable* dan dapat di simpulkan bahwa pernyataan koesioner responden menunjukkan kehandalan dalam mengukur variable-variabel dalam model penelitian.

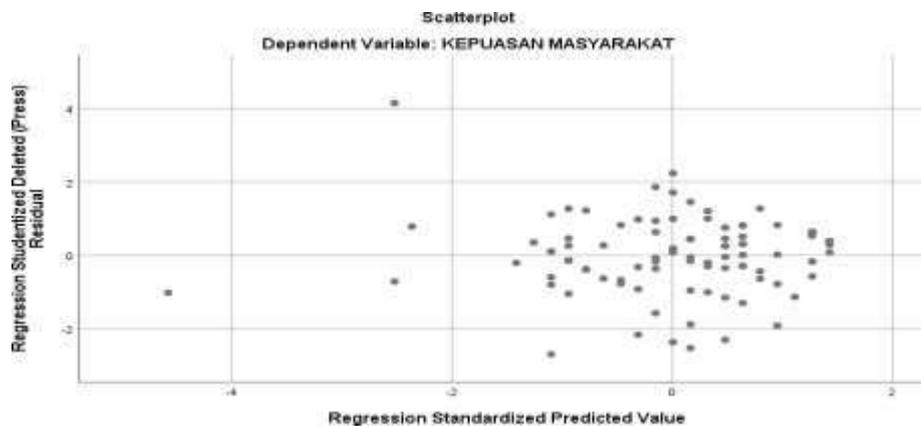
#### 4.5. Uji Asumsi klasik

##### 4.5.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data tersebut berdistribusi normal atau tidak . Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka artinya data yang

dianalisis

**Gambar 4.3 Uji Heteroskedasitas (Scatterplot)**



*Hasil : Olah Data SPSS (2023)*

Berdasarkan hasil uji scatterplot diatas, grafik menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk sebuah pola, sehingga dapat dikatakan data tersebut tidak terdapat heteroskedasitas.

#### 4.6. Analisis Regresi linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana berfungsi untuk mengukur sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (x) terhadap variabel akibatnya (Y). Model hubungan antara variabel dapat dirumuskan dalam persamaan dibawah ini

$$Y = a + Bx$$

Keterangan

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstan

bx = Kualitas Pelsayanan

Berdasarkan analisis data yang menggunakan perhitungan regresi sederhana dengan program SPSS 24, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Regresi linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized coefficients		t	Sig.	
	B	Std.ror	Beta			
1.	(Constant)	22.362	0.578		2.114	.037
	Kualitas Pelayanan	2.450	.160	840	15.349	.000
a. Dependent Variable : Kepuasan Masyarakat						

*Sember : Hasil Olah Data SPSS (2023)*

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 22,362 + 2,540X + 10,578$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Masyarakat)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

- a. Koefisien sebesar 22,362 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan Masyarakat adalah 22,362
- b. Koefisien regresi X sebesar 2,540 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai peningkatan kualitas pelayanan maka nilai Kepuasan Masyarakat bertambah sebesar 2,540

#### 4.7. Uji Hipotesis

##### 4.7.1. Uji Parsial (t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikan peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. (t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 Kriteria yang digunakan

adalah sebagai berikut :

-  $H_0$  diterima jika nilai  $t$  hitung  $< t_{\text{tabel}}$  atau nilai  $\text{sig} > \alpha$

-  $H_a$  ditolak jika nilai  $t$  hitung  $> t_{\text{tabel}}$  atau nilai  $\text{sig} > \alpha$

Bila terjadi penerimaan  $H_0$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

**Tabel 4.10**  
**Uji Parsial T**

Model	Unstandardized coefficients	t	Sig.	
	B			
1.	(Constant)	22.362	2.114	.037
	Kualitas Pelayanan	2.450	15.349	.000
a. Dependent Variable : Kepuasan Masyarakat				

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

$$\begin{aligned}
 2023 \ t_{\text{tabel}} &= (0,05/2 : n - k - 1) \\
 &= (0,05/2 : 100-1-1) \\
 &= (0,025 : 98) \text{ Dilihat pada distribusi nilai } t_{\text{tabel}} \\
 &= 1,984
 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai signifikan : Dari tabel Coefficients diperoleh nilai  $t$  hitung Variabel Kepuasan Masyarakat (X) sebesar  $15,349 > t_{\text{tabel}} 1,984$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak (menerima  $H_a$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

#### 4.7.2. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mencari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

dengan nilai berkisaran antara  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

**Tabel 4.11**  
**Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>		
Model	R	R Square
1	.840 <sup>a</sup>	.706
a. Predictor : (Constant), Kualitas Pelayanan		

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan tabel , analisis data menggunakan program SPSS diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,706 atau 70,6 %. Arti dari koefisien ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Sedangkan sisanya 24,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

#### **4.8. Pembahasan**

Berdasarkan tanggapan responden, survei mengidentifikasi karakteristik responden bersumber pada jenis kelamin dan usia, analisis deskriptif data dari tanggapan responden sesuai pada kondisi atau fakta yang ada di lapangan. Adapun bentuk pelayanan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara yaitu pelayanan untuk kartu tanda penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, pengesahan dan pengakuan anak. Dan juga terdapat beberapa masalah yang dihadapi ketika pelayanan seperti kurangnya penjelasan dari pegawai instansi terhadap masyarakat sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan pada saat pemberian berkas kepada masyarakat selain kurangnya penjelasan dari pegawai instansi tersebut juga terdapat masalah yang sering terjadi yaitu masyarakat yang sering meminta agar berkas cepat selesai sesuai

keinginannya sehingga terjadinya perdebatan antara masyarakat dengan pegawai instansi.

Hasil penelitian pada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 37 orang sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 63 orang sehingga mencapai 100 responden, pada uji Deskriptif karakteristik berdasarkan usia 20-25 tahun berjumlah 41 orang (41%), usia 26-30 tahun berjumlah 34 orang (34%) dan usia 30 tahun keatas berjumlah 25 (25%) jadi total 100 responden (100%).

Berdasarkan hasil uji validitas memperlihatkan item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian memiliki  $r$  tabel lebih besar atau diatas 0,196 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan tentang variabel kualitas pelayanan di nyatakan valid sebagai alat ukur variabel.

Untuk uji reabilitas dari hasil penelitian menunjukkan angka-angka dari nilai variabel dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan besaran di atas nilai 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dan dependen adalah *reliable* dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner responden menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel dalam model penelitian

Dari Hasil statistik dalam uji regresi linear sederhana dan uji t diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai t hitung  $15,349 >$  nilai t tabel 1,984. Maka berdasarkan hasil tersebut variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tahapan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang ditinjau dari kemampuan perusahaan atau organisasi, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian dan perhatian maka kepuasan masyarakat dapat meningkat.

Hasil pada penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Tamara (2017) dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kawangkoan bawah kecamatan amurang barat di kabupaten minahasa selatan” Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Firmansyah (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten lamongan). Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, Hasil akhir analisis pada tabel 4, R<sup>2</sup> (koefisien determinasi) adalah 0,620, dapat disimpulkan bahwa 62% kontribusi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 38% kepuasan masyarakat dapat dimotivasi. Dengan bantuan menggunakan variabel berbeda yang tidak diperiksa.

Tingkat pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,706 atau 70,6 %. Arti dari koefisien ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan sisanya 24,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karenanya, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan

kualitas pelayanan, Dindukcapil hendaknya memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### **1. *Tangible***

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator- indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang belum memadai seperti hanya ada 1 kamar mandi yang digunakan oleh karyawan serta masyarakat, tidak adanya buku bacaan yang ada di ruang tunggu serta belum adanya

pengeras suara guna memanggil masyarakat yang mengantri. Selain itu juga belum adanya kipas angin di ruang tunggu sehingga pada siang hari masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu atau mengantri. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai demi meningkatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **2. *Reliability***

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan,

serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Namun untuk pemrosesan layanan akta kelahiran belum jelas waktu penyelesaiannya, pemohon layanan baru akan dikabari melalui pesan singkat (SMS) apabila telah selesai.

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi. Hanya saja informasi mengenai biaya administrasi tambahan yang dibebankan kepada masyarakat yang terlambat melakukan pengurusan dan penerbitan dokumen melampaui batas waktu 60 hari kerja tidak ditempelkan di papan informasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang

diharapkan, cepat, dan mudah.

### **3. *Responsiveness***

Daya tanggap adalah respon atau kesigapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. Responsivitas ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiveness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.

Namun untuk pertanyaan yang melalui laman atau *web* Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Morowali Utara masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Morowali Utara juga menanggapi dan menindak lanjuti saran yang diberikan oleh masyarakat.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.

#### **4. Assurance**

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utarakantor yang berwenang menangani masalah kependudukan, khususnya bagi warga Morowali Utara sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.

Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan

pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang memohon layanan kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara.

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh petugas. Di samping itu, pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara juga memberikan jaminan kemudahan layanan bagi masyarakat yaitu berupa pendaftaran pembuatan produk layanan secara *online* untuk beberapa produk (seperti pembuatan akta kelahiran) dan pemberitahuan *via* pesan singkat (SMS) apabila dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat telah selesai diproses.

Selain jaminan kemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.

##### **5. *Emphathy***

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara

memberikan pelayanan dengan ramah.

Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Hal ini telah dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara, terbukti dengan adanya prinsip „bersenyum“ yang diterapkan oleh salah seorang Kabid di instansi pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara telah menerapkan sikap empati. Oleh karena itu, peneliti mewawancarai beberapa masyarakat, dan mereka pun menyatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara baik dan ramah dalam melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparatur negara di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Morowali Utara adalah faktor kesadaran masyarakat dan jaringan perekaman e-KTP yang sering mengalami *offline*. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Dengan adanya kendala dalam perekaman e-KTP tersebut mengakibatkan pelayanan e-KTP menjadi terhambat dan lama.

Selain itu kendala lain yang ditemui adalah sarana prasarana yang belum optimal dalam pelayanan antara lain empat pelayanan yang terbatas, kurangnya meja tulis untuk pengguna layanan, MCK yang belum memadai bagi pengguna layanan, tidak adanya kipas angin di ruang tunggu pelayanan sehingga ketika pengguna layanan banyak terasa panas dan kurang nyaman. Serta belum adanya pengeras suara dan buku bacaan yang tersedia di ruang tunggu pelayanan.

Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan. Apabila sarana dan prasana tidak optimal dalam penyelenggaraan pelayanan maka hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Sehingga tidak tercapai pelayanan *good goverment* yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mengadakan sosialisasi pentingnya mengurus data kependudukan dan laman web resmi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa

aman dan nyaman bagi pengguna layanan serta dapat tercapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Oleh sebab itu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara sebagai penyelenggara pelayanan melakukan upaya peningkatan terkait dengan sarana dan prasarana, adapun upaya tersebut yaitu dengan melakukan pendataan sarana prasarana, inventarisasi sarana prasarana, penataan sarana prasarana bahkan mengajukan usulan pengadaan gedung baru.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Bedasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan maka adapun kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. Semakin baik kualitas pelayanan yang ditinjau dari kemampuan perusahaan atau organisasi, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian dan perhatian maka kepuasan masyarakat dapat meningkat.

#### **B. Saran**

Bedasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan maka adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Dalam peran Pemerintahan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Dan kekurangan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara kurangnya penjelasan terhadap pengarahan kepada masyarakat sehingga terjadinya beda pendapat antara warga dan pegawai instansi.
2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu.

3. Mempromosikan laman web resmi Dindukcapil Kabupaten Temanggung kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.
4. Untuk peneliti selanjutnya mungkin perlu ditambahkan variable lain, pemoderasi atau intervening untuk membuat penelitian ini menjadi lebih akurat dengan tingkat pendekatan yang berbeda-beda sehingga dapat membantu dalam proses penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F. S. (2019). Hukum dan studi penelitian empiris: Penggunaan metode survey sebagai instrumen penelitian hukum empiris. *Administrative law and Governance Journal*, 2(4), 697-709.
- Arikunto, Suharsimi, (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Bakhri, S., & Purnama, I. (2018). Tinjauan Etika Bisnis Islam dalam Strategi Pemasaran Home Industri Tahu Sari Rasa. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 284-299.
- Budianto, A (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ombak
- Darmasyansyah, D., Badjido, M. Y., & Samad, A. (2014). Peran Pemerintah Daerah dalam pemberdayaan masyarakat petani kakao di desa Kayuangan kecamatan Malunda kabupaten majene. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Faisal, F., Aksa, A. N., & Samad, M. A. (2012). Koordinasi Pemerintah Daerah Dengan lembaga Adat Dalam Pelestarian Hutan Adat Di Kawasan Adat Ammatoa Kajang Kabupaten Bulukumba. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Fardhani, H., & Rahardjo, M. (2011). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pelayanan perijinan terpadu kota Semarang* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO).
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok:PT.RajaGraindo Persada.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Irmala. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. <https://repository.unpas.ac.id>
- Iskandar, P., & Wijaksana, T. I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi PT. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) Di kota Bandung. *eProceedings of Management*, 2(3).
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.

- Kusdarini, Eny. (2011). *Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintah yang Baik*. Yogyakarta : UNY Press.
- KUSUMA, G. P. E. (2021). STRATEGI PEMASARAN. *Manajemen Pemasaran (Dasar & Konsep)*, 41.
- KEIIAT, M. R. B. (2020). *ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY).
- Marliani, I. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17-21.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Prana, M. M. M. (2013). Kualitas pelayanan kesehatan penerima jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(01), 173-185.
- Pungkiwati, I. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Putra, D. G. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*.
- Rusdi, M. (2019). Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Volume Penjualan pada Perusahaan Genting UD. Berkah Jaya. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 83-88.
- Selvi Rianti, Z.R., & Yuliani, F. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 412-419.
- Sembiring, I. J., & Suharyono, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonalds MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Sinambela, Iitjan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siregar, A. (2021). *Pengaruh karakteristik perusahaan terhadap earnings mangement Bank Umum Syariah periode 2015–2019* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).

- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif R&D*. Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. 2011. *Statistika untuk ekonomi dan keuangan modern edisi 2*. Jakarta : Salemba empat
- Thoha, M. (2017). *Dinamika ilmu administrasi publik*. Kencana
- Tjiptono,F. (2015). *Strategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: Andi
- Widibudiarti, I. S., & Hartono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Administrasi Publik*, 15(9), 1122-1132.
- Wilson Bangun, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas layanan terhadap loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Yusuf, Y., & Suherman, A. (2012). Pengaruh likuiditas Dan Profitabilitas Terhadap Kebijakan Dividen Dengan Variabel Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Indonesia (JABISI)*, 2(1), 39-49

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## 1. LAMPIRAN BIODATA

### BIODATA

Nama : Andi Andika Ramda  
Tempat Tanggal lahir : langnga, 02 Juni 2000  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : laki-laki  
No. Hp : 0822-3884-9624  
Alamat : Kel. Kolonodale Kab.  
Morowali Utara Provinsi  
Sulawesi Tengah  
Asal Sekolah : SDN 136 DUAMPANUA  
SMPN 1 IEMBANG  
SMAN 8 PINRANG



## 2. LAMPIRAN KUESIONER

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH PEIAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOROWALI UTARA

Petunjuk pengisian daftar pernyataan:

1. Jawablah pernyataan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
2. Pertanyaan/pernyataan harus dijawab semua jangan sampai ada yang terlewatkan, agar data dapat sepenuhnya di olah peneliti.
3. Berilah tanda (r) pada jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

#### KRITERIA PENILAIAN :

SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

1. No Reponden :

2. Jenis Kelamin :

3. Alamat Responden :

**4. Jenis Pelayanan :**

KTP

KIA

Kartu Keluarga

Akta Kelahiran

Akta Nikah

Akta Kematian

Surat Keterangan Pindah

Surat Keterangan Pindah

Dan lain-lain

**5. Usia :**

No	Pernyataan Variabel <i>Kualitas Pelayanan (x)</i> (Tjiptono dan Sunyoto, 2015)	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>Bentuk Fisik</b>						
1.	Saya diarahkan ketika tiba di Instansi					
2.	Saya melihat Pegawai Instansi yang rapih dan Bersih					
3.	Saya melihat ruangan bersih dan rapi					
<b>Kehandalan</b>						
4.	Saya merasa dilayani dengan baik pada saat Konsultasi berkas					
5.	Saya merasa pengurusan berkas cepat dan tepat					
6.	Ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan yang tepat					
<b>Ketanggapan</b>						
7.	Ketika saya datang saya langsung dilayani oleh pegawai instansi					
8.	Saya dapat berkonsultasi dengan pegawai instansi tentang kelengkapan berkas					
9.	Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudahdipahami masyarakat					
<b>Jaminan</b>						
10.	Saya merasa pengetahuan dan kemampuan pegawa instansi dapat membantu saya dalam menyelesaikan permasalahan					

11.	Saya percaya pegawai instansi dapat menyimpan data saya dengan baik dan aman					
12.	Saya tidak ragu dengan pegawai instansi					
<b>Perhatian Yang Tulus</b>						
13.	Saya dilayani dengan baik					
14.	Saya merasa pegawai instansi memberikan perhatian setulus hati dalam melayani masyarakat					
15.	Saya merasa Pegawai instansi memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani masyarakat					

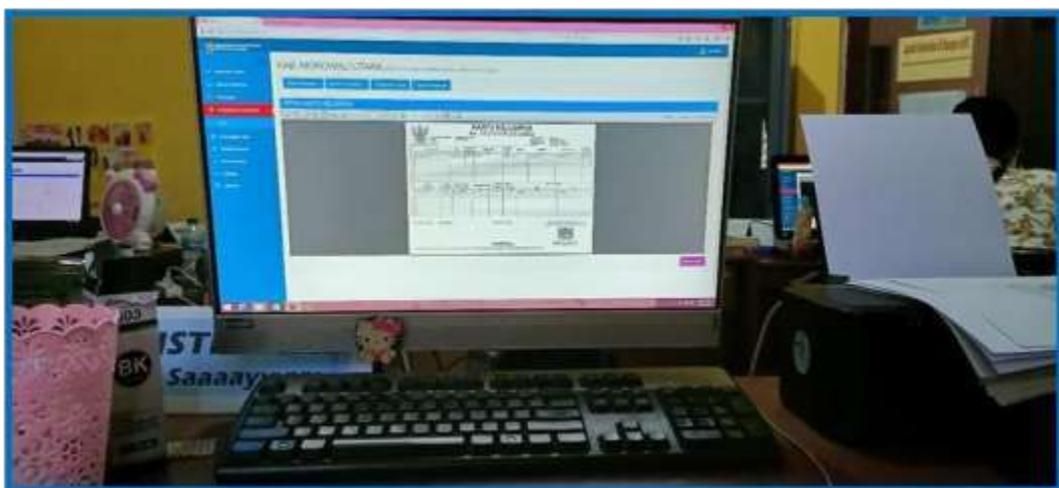
No	Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) (Keliat Umar, 2020)	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>Prosedur Pelayanan</b>						
1.	Saya merasa prosedur pelayanan sangat tepat Dan tidak membuat masyarakat bingung					
2.	Saya melihat staf mengatur antrian dengan adil dan teratur					
3.	Saya melihat hasil pelayanan yang diterima masyarakat berdasarkan urutan pelayan					
<b>Persyaratan Pelayanan</b>						
4.	Saya mengumpulkan berkas sesuai Syarat yang dibutuhkan oleh staf instansi					
5.	Saya mengikuti syarat agar hasil pelayanan cepat					
6.	Saya mengumpulkan berkas sesuai jenis pelayanan					
<b>Kejelasan</b>						

7.	Saya melihat Pegawai instansi melayani masyarakat Dengan jelas dan konsisten					
8.	saya menerima arahan dari pegawai secara jelas hingga menghasilkan harapan sesuai keinginan					
9.	Saya melihat Pegawai instansi melayanimasyarakat Sesuai dengan jabatannya					
<b>Kedisiplinan</b>						
10.	Saya melihat Pelayanan Instansi akan dilakukan sesuai jam buka					
11.	Saya melihat Pegawai Instansi menggunakan seragam lengkap/rapi pada saat pelayanan					
12.	Saya melihat Berkas akan selesai sesuai kesepakatan Pegawai instansi dengan masyarakat					
<b>Tanggung jawab</b>						
13.	Saya menerima hasil kerja Sesuai yang diharapkan					
14.	Saya melihat Pegawai Instansi Bertanggung jawab atas Pelayanan kepada masyarakat					
15.	Saya melihat Setiap pelayanan akan dilakukan dengan penuh tanggung jawab penuh oleh pegawai Instansi					
<b>Kemampuan</b>						
16.	Saya melihat Pegawai Instansi memberikan pelayanan Sesuai dengan tingkat keahlian danketerampilannya masing-masing					
17.	Saya melihat Pegawai Instansi mampu beradabtasi dengan baik Kepada masyarakat					
18.	Saya melihat Pegawai Instansi melayani masyarakat Dengan sangat sopan					
<b>Kecepatan</b>						
19.	Saya melihat setiap berkas cepat selesai sesuai nomor antrian					
20.	Saya melihat Pegawai instansi cepat dalam menanggapi					

	Suatu masalah dari masyarakat					
21.	Saya melihat Instansi mempunyai Fasilitas Wifi untuk Menyelesaikan pelayanan dengan cepat					
<b>Keadilan</b>						
22.	Saya melihat pegawai Instansi adil dalam melayani Masyarakat					
23.	Saya menerima berkas sesuai antrian pelayanan					
24.	Saya melihat pegawai Instansi tidak pernah membeda-bedakan masyarakat pada saat pelayanan					
<b>Kesopanan Petugas</b>						
25.	Saya dilayani oleh pegawai instansi dengan sopan					
26.	Saya menerima arahan yang sangat sopan oleh pegawai instansi					
27.	Saya melihat Pegawai instansi tidak pernah kasar dalam Mejanlankan tugasnya masing-masing					
<b>Kewajaran Biaya</b>						
28.	Saya tidak membayar pada saat pelayanan sampai berkas saya selesai (Gratis)					
29.	Saya melihat Pegawai Instansi tidak pernah Memaksa masyarakat untuk membayar					
30.	Saya menerima Informasi mengenai biaya yang disampaikan oleh pegawai instansi yaitu pelayanan tidak dipungut biaya					
<b>Kepastian Biaya</b>						
31.	Saya diminta untuk melengkapi berkas dengan cara memfotokopi berkas Hal tersebut masih dalam tanggungan Masyarakat sendiri					
32.	Saya melihat Instansi memberikan rincian yang jelas mengenai biaya/tarif yang harus dibayar					
33.	Besarnya biaya/tarif yang ditetapkan untuk setiap layanan yang diajukan telah wajar dan sesuai					
<b>Kepastian Jadwal</b>						
34.	Saya melihat jadwal pelayanan akan dilakukan sesuai Dengan jam buka pelayanan					

35.	Saya melihat pegawai Instansi akan menghentikan pelayanan masyarakat jika sudah masuk jam istirahat dan lanjut ketika jam istirahat selesai					
36.	Saya melihat Waktu penyelesaian berkass sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan					
<b>Kenyamanan lingkungan</b>						
37.	Saya melihat parkir an yang sangat sejuk sehingga Aman dari sinar matahari maupun hujan					
38.	Saya melihat tempat sampah telah disediakan kepada masyarakat yang berada di ruang tunggu					
39.	Saya melihat lingkungan dalam instansi bersih dari sampah					
<b>Keamanan Pelayanan</b>						
40.	Saya Diwajibkan menggunakan Masker pada saat pelayanan					
41.	Saya merasa nyaman berada di kursi tunggu karena aman dari sinar matahari dan dapat menikmati pemandangan					
42.	Saya tidak pernah mendengar kata kasar dari pegawai instansi pada saat saya dilayani					

### LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI



### IAMPIRAN 4 TABUIASI DATA

Karakter Responden			Kualitas Pelayanan (X)															
No	Usia	Jenis Kelamin	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	Total X
1	76 Tahun	I	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	73
2	24 Tahun	I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59
3	19 Tahun	P	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
4	20 Tahun	P	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
5	25 Tahun	I	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	68
6	21 Tahun	P	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	69
7	21 Tahun	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	21 Tahun	P	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	60
9	21 Tahun	P	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	68
10	20 Tahun	P	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	59
11	21 Tahun	P	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
12	20 Tahun	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
13	17 Tahun	P	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	70
14	22 Tahun	P	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
15	22 Tahun	P	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	70
16	36 Tahun	P	5	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	3	5	4	60
17	23 Tahun	P	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	61

18	23 Tahun	P	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	60
19	42 Tahun	I	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	66
20	18 Tahun	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
21	22 Tahun	I	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	57

22	23 Tahun	I	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
23	22 Tahun	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
24	32 Tahun	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
25	16 Tahun	I	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
26	15 Tahun	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
27	16 Tahun	P	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	66
28	40 Tahun	I	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	69
29	28 Tahun	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
30	18 Tahun	P	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	69
31	23 Tahun	P	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	67
32	18 Tahun	P	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	61
33	33 Tahun	I	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
34	19 Tahun	I	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	63
35	35 Tahun	P	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5	3	64
36	33 Tahun	I	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	67
37	37 Tahun	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
38	19 Tahun	P	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	72
39	18 Tahun	P	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	67
40	24 Tahun	I	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	67
41	19 Tahun	P	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	62
42	20 Tahun	P	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	2	5	4	59
43	23 Tahun	I	3	3	4	3	5	2	4	3	2	3	5	4	4	3	3	51
44	45 Tahun	I	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	63
45	17 Tahun	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
46	26 Tahun	I	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	65

47	28 Tahun	I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
48	28 Tahun	I	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	71
49	34 Tahun	P	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	71
50	33 Tahun	I	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	70
51	22 Tahun	P	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	67
52	19 Tahun	I	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	68
53	19 Tahun	I	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	64
54	30 Tahun	P	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	66
55	18 Tahun	P	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	67
56	23 Tahun	I	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	65
57	19 Tahun	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
58	17 Tahun	I	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	4	62
59	24 Tahun	I	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	67
60	60 Tahun	I	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	66
61	25 Tahun	P	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
62	24 Tahun	P	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	70
63	18 Tahun	I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	58
64	23 Tahun	I	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	37
65	17 Tahun	P	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	5	3	4	50
66	29 Tahun	I	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	67
67	24 Tahun	I	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	68
68	19 Tahun	P	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	65
69	25 Tahun	I	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	70
70	38 Tahun	P	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	72
71	23 Tahun	I	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74

72	33 Tahun	P	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	72
73	23 Tahun	I	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	64
74	26 Tahun	P	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	66
75	27 Tahun	I	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	68
76	29 Tahun	I	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	69
77	18 Tahun	P	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	70
78	42 Tahun	I	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	70
79	19 Tahun	P	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	69
80	29 Tahun	I	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	71
81	30 Tahun	P	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	64
82	22 Tahun	P	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	69
83	24 Tahun	P	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	65
84	28 Tahun	P	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	70
85	28 Tahun	P	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	65
86	22 Tahun	P	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	50
87	22 Tahun	P	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	59
88	21 Tahun	I	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	69
89	26 Tahun	P	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
90	26 Tahun	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
91	26 Tahun	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
92	20 Tahun	P	4	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	65
93	29 Tahun	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
94	26 Tahun	P	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	69
95	25 Tahun	P	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	65
96	34 Tahun	P	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	67

97	24 Tahun	P	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	59
98	26 Tahun	I	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	70
99	36 Tahun	P	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	69
100	26 Tahun	P	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5		5	5	66



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

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

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







5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	190
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	192
4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	191
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	2	4	4	4	4	4	162
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	186
3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	176
5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	186
5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	191
4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	166
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168
4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	177
4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	168
5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	201
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	191
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168
3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	104
4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	1	138
4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	177
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	201
5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	188
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	202
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	199
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	198
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	180

4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	158
5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	194
5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	187
4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	191
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	199
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	197
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	199
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	209
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	170
5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	196
4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	178
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	194
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	200
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	182
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	159
5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	194
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	210
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	210
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	210
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	191
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	188
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	180
5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	186
4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	161



## lampiran 5 : Hasil Uji SPSS

### 1. Uji Validitas

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	KUAIITAS PEIAYANAN
X1	Pearson Correlation	1	.358**	.337**	.249	.151	.527**	.337**	.347*	.317*	.245	.212*	.221	.084	.266*	.415*	.540*
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.013	.133	.000	.001	.000	.001	.014	.035	.027	.409	.007	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.358**	1	.289**	.476**	.154	.409**	0,346.359**	.309*	.317*	.349*	.176	.152	.142	.197*	.275*	.525*
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.126	.000	.000	.002	.001	.000	.080	.131	.160	.050	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.337**	.289**	1	.307**	.339**	.422**	.404**	.481*	.302*	.416*	.401**	.376**	.163	.297*	.402*	.638*
	Sig. (2-tailed)	.001	.004		.002	.001	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.107	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.249*	.476**	.307**	1	.259**	.459**	.299**	.392**	.414*	.314*	.264**	.206	.166	.297*	.337*	.576*
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.002		.009	.000	.003	.000	.000	.001	.008	.039	.096	.003	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100

X5	Pearson Correlation	.151	.154	.339**	.259**	1	.157	.337**	.485**	.387**	.389**	.351*	.280**	-.017	.485*	.331**	.537**
	Sig. (2-tailed)	.133	.126	.001	.009		.118	.001	.000	.000	.000	.000	.005	.868	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.527**	.409**	.422**	.459**	.157	1	.553**	.474**	.462**	.435**	.304*	.321**	.223*	.352*	.571**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.118		.000	.000	.000	.000	.002	.001	.026	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.337**	.359**	.404**	.299**	.337**	.553**	1	.410**	.494**	.376**	.304*	.405**	.264**	.407*	.434**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.003	.001	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.008	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.347**	.309**	.481**	.392**	.485**	.474**	.410**	1	.424**	.500**	.390*	.330**	.199*	.376*	.423**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.048	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.317**	.317**	.302**	.414**	.387**	.462**	.494**	.424**	1	.413**	.455*	.295**	.054	.442*	.623**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.595	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.245*	.349**	.416**	.314**	.389**	.435**	.376**	.500**	.413**	1	.400*	.416**	.183	.436*	.513**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.070	.000	.000	.000

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
<b>Pearson Correlation</b>	<sup>X11</sup> .212*	.176	.401**	.264**	.351**	.304**	.304**	.390**	.455**	.400**	1	.434**	.124	.430**	.529**	.629**
<b>Sig. (2-tailed)</b>	.035	.080	.000	.008	.000	.002	.002	.000	.000	.000		.000	.221	.000	.000	.000
N	100 <sup>X12</sup>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
<b>Pearson Correlation</b>	.221*	.152	.376**	.206*	.280**	.321**	.405**	.330**	.295**	.416**	.434**	1	.264**	.412**	.425**	.606**
<b>Sig. (2-tailed)</b>	.027	.131	.000	.039	.005	.001	.000	.001	.003	.000	.000		.008	.000	.000	.000
N	100 <sup>X13</sup>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
<b>Pearson Correlation</b>	.084	.142	.163	.168	-.017	.223*	.264**	.199*	.054	.183	.124	.264**	1	-.009	.322**	.346**
<b>Sig. (2-tailed)</b>	.409	<sup>X14</sup> .160	.107	.096	.868	.026	.008	.048	.595	.070	.221	.008		.926	.001	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
<b>Pearson Correlation</b>	<sup>X15</sup> .266**	.197*	.297**	.297**	.485**	.352**	.407**	.376**	.442**	.436**	.430**	.412**	-.009	1	.330**	.614**
<b>Sig. (2-tailed)</b>	.007	.050	.003	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.926		.001	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
<b>Pearson Correlation</b>	<sup>K AITAS PEIAYANAN</sup> .415**	.275**	.402**	.337**	.331**	.571**	.434**	.423**	.623**	.513**	.529**	.425**	.322**	.330**	1	.740**
<b>Sig. (2-tailed)</b>	.000	.006	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
<b>Pearson Correlation</b>	.540**	.525**	.638**	.576**	.537**	.715**	.697**	.711**	.686**	.688**	.629**	.606**	.346**	.614**	.740**	1
<b>Sig. (2-tailed)</b>	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100















