

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB.
PANGKAJENNE DAN KEPULAUAN**

TESIS

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh:

**MASNITA
2018MM22107**

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2021**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB.
PANGKAJENNE DAN KEPULAUAN**

TESIS

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh:

**MASNITA
2018MM22107**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2021**

PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB. PANGKAJENNE
DAN KEPULAUAN**

Oleh:

MASNITA

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal 08 Maret 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui:

Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,


Dr. Muhammad Idris, SE, M.Si


Dr. Maryadi, SE, M.M

Mengetahui,

Direktur PPS STIE Nobel Indonesia

Ketua Prodi Magister Manajemen


Dr. Maryadi, S.E., M.M


Dr. Sylvia Sjarlis S.E., M.Si, Ak., CA

HALAMAN IDENTITAS
MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI

JUDUL TESIS :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. PANGKAJENNE DAN KEPULAUAN

Nama Mahasiswa : MASNITA
NIM : 2018.MM.2.2107
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

KOMISI PEMBIMBING:

Ketua : Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si
Anggota : Dr. Maryadi, S.E., M.M

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji 1 : Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A
Dosen Penguji 2 : Dr. Didik Handayani Gusti, S.E.,M.Si

Tanggal Ujian : 08 Maret 2021
SK Penguji Nomor : 30/SK/PPS/STIE-NI/IV/2021

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh 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 sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, Maret 2021

Mahasiswa Ybs,



MASNITA

2018.MM.2.2107

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur dihanturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis dengan judul **“Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajenne Kepulauan”** dapat diselesaikan. Tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak kekurangankekurangan dalam penulisan dan pembahasannya juga menyadari bahwa penulisan ini tidak akan tersusun tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. Dr. Maryadi, S.E., M.M. selaku Direktur Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si, Ak., CA selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
4. Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si. selaku Ketua Komisi Pembimbing, dan Dr. Maryadi, S.E, M.M. selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia membimbing, menyumbangkan masukan dan saran serta kritikan untuk kesempurnaan tesis ini.
5. Keluarga yang tercinta yang senantiasa memberikan dukungan do'a, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama kuliah sampai penulisan tesis ini sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

6. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah di berikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
7. Teman sejawat mahasiswa prodi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerja samanya selama ini. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dengan harapan, semoga tesis ini bermanfaat bagi pengambilan kebijakan di bidang manajemen dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya. Amin.

Makassar, Maret 2021

Masnita

ABSTRAK

Masnita. 2021. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajenne Kepulauan (dibimbing oleh Muhammad idris dan maryadi)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, terhadap kepuasan masyarakat Bagian Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey. Penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil . Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Maret tahun 2021. Populasi penelitian Populasi masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dibidang akte kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kab Pangkajenne Dan Kepulauan. Jumlah sampel sebanyak 100 responden, penentuan responden secara Proportionate Stratified Random Sampling.

Hasil analisis dihitung menggunakan spss diperoleh dari hasil uji t dengan tingkat signifikan sebesar $0.836 > 0.05$ dan nilai t hitung $0.208 < t \text{ table } 1.98552$ yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada reliability terhadap kepuasan masyarakat , responsiveness dengan tingkat signifikan sebesar sebesar $0.002 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.155 > t \text{ table } 1.98552$ yang artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable responsiveness terhadap kepuasan masyarakat , assurance dengan tingkat signifikan sebesar $0.257 > 0.05$ dan nilai t hitung $1.140 < t \text{ table } 1.98552$ yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable assurance terhadap kepuasan masyarakat , empty dengan tingkat signifikan sebesar $0.468 > 0.05$ dan nilai t hitung $0.729 < t \text{ table } 1.98552$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable empathy (x4) terhadap kepuasan masyarakat , tangible dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $4.601 > t \text{ table } 1.98552$ yang artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variable tangible terhadap kepuasan masyarakat. adapun hasil perhitungan menggunakan spss diperoleh dari hasil uji f dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ dan f hitung $33.995 > f \text{ table } 2.31$ yang berarti terdapat pengaruh secara simultan dan mempunyai arah hubungan yang positif dari x1, x2, x3, x4, x5 terhadap y

Kata Kunci : reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible.



ABSTRACT

Masnita. 2021. *Analysis of the Effect of Service Quality on the Level of Community Satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Kab. Pangkajene Islands, supervised by Muhammad Idris and Maryadi.*

This study aims to determine and analyze the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, on community satisfaction in the Birth Certificate Division of the Population and Civil Registration Office of Pangkajene and Islands Regencies.

This study approach uses survey research. The research was conducted at the Department of Population and Civil Registration. When the research was conducted from February 2021 to March 2021. Research population. The population of people who have received services in the field of birth certificates at the Office of Population and Civil Registration of Pangkajene and Kepulauan Regency. The number of samples of 100 respondents, the determination of respondents using Proportionate Stratified Random Sampling.

The results of the analysis calculated using SSS were obtained from the results of the t test with a significant level of $0.836 > 0.05$ and the t value of $0.208 < t$ table 1.98552 , which means that there is no partially significant effect on reliability on community satisfaction, responsiveness with a significant level of $0.002 < 0.05$ and the t value of $3.155 > t$ table 1.98552 , which means that there is a partially significant influence on the responsiveness variable on community satisfaction, assurance with a significant level of $0.257 > 0.05$ and the t value of $1.140 < t$ table 1.98552 which means that there is no partially significant effect. on variable assurance on community satisfaction, empathy with a significant level of $0.468 > 0.05$ and the value of t count $0.729 < t$ table 1.98552 means that there is no partially significant effect on variable empathy (x4) on community satisfaction, tangible with a significance level of $0.000 < 0.05$ and value tcount $4.601 > t$ table 1.98552 , which means that there is a partially significant effect on tangible variables on community satisfaction. As for the results of calculations using SPSS obtained from the results of the f test with a significant level of $0.000 < 0.05$ and f counting $33.995 > f$ table 2.31 which means that there is a simultaneous influence and has a positive direction of relationship from x1, x2, x3, x4, x5 to y

Keywords: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*



DAFTAR ISI

SAMPUL JUDUL	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN IDENTITAS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABLE	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Pelayanan Publik	15
2.2.1. Definisi Pelayanan Publik	15
2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik	17
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.3. Kepuasan Masyarakat	20
2.3.1. Definisi Kepuasan Masyarakat.....	20
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik.....	22
2.3.3. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	23
2.4. Definisi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	25
2.4.1. Pengertian Administrasi Kependudukan	25
2.5. Definisi Akte Kelahiran	26
2.5.1. Pengertian Akte Kelahiran.....	26
2.5.2. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.....	27

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1	Kerangka Konseptual.....	29
3.2	Hipotesis Penelitian	30
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	31

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Metode Pendekatan.....	33
4.2	Tempat dan waktu penelitian	33
4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	33
	4.3.1. Studi Lapangan.....	33
	4.3.2. Studi Kepustakaan	34
4.4	Jenis Dan Sumber Data.....	34
4.5	Populasi Dan Sampel.....	35
	4.5.1. Populasi.....	35
	4.5.2. Sampel	35
4.6	Skala Dan Pengukuran Data.....	36
4.7	Metode Analisi Data	37
	4.7.1. Uji Instrumen Penelitian	37
	4.7.2. Analisis Regresi Linier Berganda	38
	4.7.3. Uji Hipotesis.....	39

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian Dan Karakteristik Responden	41
	5.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
	5.1.2. Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajene Dan Kepulauan.....	43
	5.1.3. Kepemilikan Akta Catatan Sipil (Akta Kelahiran).....	48
	5.1.4. SOP pembuatan akta kelahiran	53
5.2	Karakteristik Responden.....	55
	5.2.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	56
	5.2.2. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	57
	5.2.3. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan.....	57
	5.2.4. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir	58
5.3	Hasil Penelitian.....	58
	5.3.1. Hasil analisis uji validitas dan reliabilitas.....	58
	5.3.2. Hasil analisis persamaan regresi linier berganda	63
	5.3.3. Hasil Uji T dan F	65
5.4	Pembahasan Hasil Penelitian	68

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	KESIMPULAN	72
6.2	SARAN	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

NO	JUDUL	HALAMAN
2.1	Penelitian terdahulu	14
3.1	Variable penelitian dan definisi operasional	32
5.1	Akte kelahiran 2020	50
5.2	Karakteristik responden menurut jenis kelamin.....	56
5.3	Karakteristik responden menurut umur	57
5.4	Karakteristik responden menurut pekerjaan	57
5.5	Karakteristik responden menurut pendidikan	58
5.6	Uji valditas reliability.....	59
5.7	Uji validitas responsiveness	59
5.8	Uji validitas assurance	60
5.9	Uji validitas empathy.....	60
5.10	Uji validitas tangible	61
5.11	Uji validitas kepuasan masyarakat	61
5.12	Tabel koefisien darminasi	63
5.13	Uji regresi	64
5.14	Uji T	65
5.15	Uji F	67

DAFTAR GAMBAR

NO	JUDUL	HALAMAN
3.1	Bagan kerangka konseptual.....	30
5.2	Struktur organisasi	48
5.2	Sop pembuatan akte kelahiran	53

DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL
1.	Surat izin penelitian
2.	Kuesioner
3.	Hasil kuesioner
4.	Hasil Pengolahan Data

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya mengingat dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan penjabarannya melalui Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Di Negara kita yaitu Indonesia banyak sekali ditemukan instansi pemerintah yang belum menerapkan Nawa Cita yang diluncurkan Presiden Joko Widodo, yang mempunyai artian pelayanan publik adalfah wujud dari kedekatan Negara

dengan masyarakat melalui pelayanan. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan. Melalui pelayanan publik merupakan wajah suatu pemerintahan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat.

Akte kelahiran merupakan surat kependudukan yang sangat berpengaruh terhadap dinamika kehidupan anak, kesalahan pada akte kelahiran berdampak pada pendidikan, status, maupun jati diri anak itu sendiri. Pelayanan pembuatan akte kelahiran, sejatinya harus ditangani secara profesional dan berkualitas, terutama dalam aspek sumber daya aparatur negara yang kompeten, sistem pelayanan yang fleksibel dan memberikan kemudahan, kebaikan, serta dengan pelayanan yang terjangkau dan infrastruktur yang memadai. Sehingga optimalisasi pelayanan pembuatan akte kelahiran dapat tercapai dengan baik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak memberikan penegasan bahwa Akte kelahiran adalah hak setiap anak. Sedangkan pasal 27 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

menjelaskan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran untuk dicatatkan pada register akte kelahiran dan diterbitkan kutipan akta kelahiran, yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di setiap daerah. Dijelaskan pula dalam UU 23/2006 pasal 90 ayat (1) dan ayat (2) terkait dengan keterlambatan pengurusan terhadap pembuatan akte kelahiran bahwa akan dikenakan denda sebesar 1.000.000 rupiah. Sedangkan dalam pasal 32 ayat (2) menyebutkan bahwa, jika keterlambatan pengurusan akte kelahiran lewat dari 1 (satu) tahun, maka penerbitannya melalui pengadilan. Sementara itu, media kompas yang ditulis pada tanggal 10 Februari 2014, terkait dengan uji materi UU 23/2006 pasal 32 ayat (1) dan (2) yang dilakukan diajukan di Mahkamah Konstitusi. Hasil pertimbangan MK menyatakan bahwa dalam pengurusan pembuatan akte kelahiran yang terlambat penetapannya harus melalui pengadilan. Hal ini menurut MK memberatkan bagi masyarakat yang dirasakan oleh semua masyarakat, baik dipertanian apalagi yang berada di pelosok desa. Oleh karena itu, Putusan MK Nomor 18/PUU-XI/2013 membatalkan ketentuan dalam undang-undang administrasi kependudukan pasal yang mewajibkan penetapan pengadilan dalam pembuatan akte kelahiran yang mengalami keterlambatan selama lebih dari 1 (satu) tahun. Dari keputusan tersebut, MK memberikan tafsiran bahwa pencatatan kependudukan yang mengalami keterlambatan lebih dari 1 (satu) tahun cukup meminta keputusan tertulis dari kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat.

Berkaitan dengan hal itu, aspek pelayanan pembuatan akte kelahiran dipengaruhi oleh kinerja aparatur pelayanan. Kinerja aparatur mempunyai peran penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Aparatur sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara harus mempunyai kompetensi dalam bidang kerjanya, sehingga tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik dan optimal dapat dirasakan dampaknya secara langsung. Sehingga pelayanan pembuatan akte kelahiran dapat dilakukan secara baik dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dengan kemudahan dan keterjangkaannya. Kemudahan dan kebaikan pelayanan merupakan harapan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan akte kelahiran, sebagai penyedia layanan tentunya pemerintah memberikan pelayanan sebaik-baiknya untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang lebih baik dan berkualitas.

Dalam menghadapi era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memenuhi aspirasi masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah sangat ditentukan oleh keberhasilan kinerja pelayanan (Disty, 2020).

Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Catatan Sipil adalah suatu instansi yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian. Jawa timur merupakan daerah di Indonesia yang harus mengikuti era global yang sekarang terus berkembang. Era global ini lebih mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu di dalam teknologi. Sehingga mau tidak mau pelayanan harus berubah dengan mengikuti era global tersebut.

Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan persyaratan dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat (Tamara, 2018).

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan, pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Ridwan dan Sudrajat dalam Taufiqurokhman(2018:6), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut: prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang mendapat kepercayaan atau legitimasi dari masyarakat dalam melaksanakan proses pelayanan jasa publik, haruslah benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, tanpa membedakan suku, agama, golongan, ras dan lainnya. Dengan tingginya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat akan bertambah kepada aparatur penyedia layanan tersebut.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki guna menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Sutrisno, 2016).

Zeitham dan Bitner (2004) dan Engel et al., (1987) mengatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari hasil penilaian pelanggan atas kualitas layanan dan nilai yang ditawarkan oleh perusahaan. Tjiptono (2005) mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan, word of mouth, pembelian ulang, loyalitas, pangsa pasar dan profitabilitas. Dari

sini dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang tidak puas akan menimbulkan perasaan sentiment terhadap barang/jasa yang telah dibeli dan kecil peluang untuk melakukan pembelian ulang. Dalam hal layanan publik oleh pemerintah yang cenderung terlepas dari persaingan bebas layaknya sektor lainnya, kepuasan pelanggan biasanya di wujudkan dalam hal peningkatan tingkat kepercayaan masyarakat kepada layanan pemerintah, atau terbangungnya citra positif dari pemerintah daerah.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Pangkajenne Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Pangkajenne Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan ialah tingkat kepuasan masyarakat yang masih minim. Hal ini dikarenakan dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur dan instansi pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan. Masih adanya berbagai keluhan masyarakat seperti jangka waktu pelayanan yang tidak jelas, petugas pelayanan yang tidak berkompeten, biaya atau tarif pelayanan yang tidak jelas, pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi, dan lain-lain sebagainya.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat selain prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, serta lambannya proses pembuatan KTP, AKTE LAHIR, dan KK yang seringkali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu melebihi 5 hari bahkan berminggu- 178

minggu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat menjadikan tanggapan-tanggapan yang berkembang di masyarakat, baik positif maupun negatif sebagai masukan dan dorongan untuk peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan, masih banyak sekali yang harus diperbaiki dan di benahi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dilapangan maka penulis tertarik untuk meneliti kembali dengan judul, **“ANALISI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. PANGKAJENNE KEPULAUAN “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka sebagai rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Reliability* Dalam Pelayanan Administrasi Bagian Akte Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Kab. Pangkajenne Kepulauan ?
2. Apakah *responsiveness* Dalam Pelayanan Administrasi Bagian Akte Kelahiran akte kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Kab. Pangkajenne Kepulauan?
3. Apakah *assurance* Dalam Pelayanan Administrasi Bagian Akte Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Kab. Pangkajenne Kepulauan ?

4. Apakah *emphaty* Dalam Pelayanan Administrasi Bagian Akte Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Kab. Pangkajenne Kepulauan ?
5. Apakah *tangible* Dalam Pelayanan Administrasi Bagian Akte Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Kab. Pangkajenne Kepulauan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat Bagian Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat Bagian Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat Bagian Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat Bagian Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat Bagian Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis :

a. Bagi instansi :

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

b. Bagi Penulis ;

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman berharga dalam menerapkan teori – teori yang didapat di bangku kuliah dan sebagai awal informasi penelitian lanjutan, sebagai awal penelitian lanjutan, serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister.

2. Manfaat praktis :

- a. Memberikan kontribusi kepada Pemerintah Kabupaten pangkajenne kepulauan dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil pada khususnya, dalam mengambil keputusan strategis untuk pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat. Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten pangkajenne kepulauan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan karena dapat dipakai sebagai sumber informasi dan bahan acuan yang sangat berguna bagi penulis. Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh Edi Sutrisno dan Joko Maryono sebelumnya pada tahun 2016 meneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Lembaga Perasyarakatan Kelas II B Slawi”. Edi dan Joko menggunakan analisis linear berganda dengan menggunakan 171 orang sebagai sampelnya. Hasil penelitian Edi dan Joko adalah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya Pada tahun yang sama yaitu 2016 Juli Omar dan Rahmat Hidayat juga meneliti terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kota Batam”. Juli dan Rahmat mengambil 99 orang sebagai sampel dalam penelitiannya. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan Paten di Kecamatan Kota Batam.

Nova Tamara juga meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan”. Dalam penelitiannya Nova mengambil sebanyak 399 masyarakat sebagai sampelnya dengan menggunakan analisis regresi berganda. Dalam penelitiannya Nova memperoleh hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan.

Pada tahun 2020 Nopra dan Ratnawil juga meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kaur”. Nopra dan Ratnawil menggunakan 99 orang sebagai sampelnya. Dimana hasil penelitian Nopra dan Ratnawil memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Kaur.

Penelitian yang dilakukan oleh Fahmi, Siti dan Siswidiyanto(2013) berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi ini 1.020.002 orang dengan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa

subvariabel seperti bukti fisik, 11 reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Fahmi, Siti dan Siswidiyanto (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Perekaman e-KTP di Kota Depok	Independen : Kualitas Pelayanan Dependen: Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Perekaman eKTP di Kota Depok
2	Edi Sutrisno dan Joko Maryono (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II B Slawi	Independen: Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Dependen: Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II B Slawi
3	Juli Omar dan Rahmat Hidayat (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam	Independen: Kualitas Pelayanan Dependen: Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam
4	Nova Tamara (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan	Independen: Kualitas Pelayanan Dependen: Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan
5	Nopra dan Ratnawil (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kaur	Independen: Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Dependen: Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kaur

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini sama-sama meneliti masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu teknik analisis yang digunakan juga samasama menggunakan teknik analisis regresi berganda. Perbedaannya terletak dari jumlah sampel dan tempat meneliti. Ada satu peneliti terdahulu yang menggunakan variabel intervening sedangkan penelitian ini hanya menggunakan variabel independen dan dependen.

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Definisi Pelayanan Publik

kamus besar bahasa indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Menurut Hayat (2017:22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang- undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani.

Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara professional dan proporsional. 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.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara

elayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan masyarakat. Crosby, Lethimen dan Wyckoff (Taufiqurokhman dan Satispi, 2018: 74):, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan

antara kenyataan dengan harapan para masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan pendapat diatas, dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Agar masyarakat mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas jasa yang diberikan, maka penyedia jasa harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga tidak terjadi perbedaan antara kinerja yang diberikan dengan harapan ,yang akhirnya masyarakat merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima.

2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Tilaar dalam Taufiqurokhman dan Satispi(2018: 77) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

1. Dedikasi dan disiplin , untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.
2. Jujur, kejujuran sangat penting bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran

profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

3. Inovatif, seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.
4. Tekun, seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.
5. Ulet, berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.
6. Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional

aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

7. Kepemimpinan, merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

2.3. Kepuasan Masyarakat

2.3.1. Definisi Kepuasan Masyarakat

Menurut Sumarwan (2015: 387) teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terbentuk adalah *the expectancydisconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan dampak dari perbandingan antara harapan sebelum menggunakan/ memakai dengan sesungguhnya diperoleh oleh masyarakat dari produk yang dibeli tersebut.

Kotler dalam buku Sunyoto (2012: 35), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen/masyarakat akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai harapan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka masyarakat akan merasakan sangat puas, senang dan gembira.

Pemberian pelayanan publik oleh ASN pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan ASN pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mananegara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah (Dwiyanto, 2018: 128).

Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Pelayanan publik oleh ASN pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap ASN pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dilingkungan instansi masing-masing.

2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson dalam Taufiqurokhman dan Satispi (2018: 184), yaitu: 'without customers, the service firm has no reason to exist'. Sedangkan definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen dalam Taufiqurokhman dan Satispi (2018: 184): "*Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*".

Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi ke depannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang masyarakat.

2.3.3. Indikator Kepuasan Masyarakat

Zeithaml dan Bitner dalam Taufiqurokhman dan Satispi (2018: 189), menyatakan bahwa kepuasan masyarakat/masyarakat dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor probadi. Sedangkan menurut Irawan (Sumarwan, 2015: 242) mengemukakan terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan, antara lain:

1. Kualitas Produk

Masyarakat akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Masyarakat selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memerikan nilai di benak masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan membuat masyarakat merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dengan yang mereka harapkan. Masyarakat yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Masyarakat yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

3. Emosional

Masyarakat akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai social atau self-esteem yang membuat masyarakat menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa, maka masyarakat atau konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.

5. Kemudahan

Masyarakat akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.4. Definisi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

2.4.1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan pengertian administrasi menurut S.P.Siagian (1990 : 13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan merupakan cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Identitas itu bisa berupa KTP, KK, Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk disuatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi – instansi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri, seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut. Sekarang pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajenne dan kepulauan

digratiskan, sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil digratiskan.

2.5. Definisi Akte Kelahiran

2.5.1. Pengertian Akte Kelahiran

Akte kelahiran adalah bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. Akibat banyaknya anak yang tidak memiliki akta kelahiran, banyak anak kehilangan haknya untuk mendapat pendidikan maupun jaminan sosialnya.

Hak identitas bagi seorang anak dinyatakan tegas dalam pasal 5 UU No.23 tahun 2002 tentang perlindungan anak. Pasal tersebut menyebutkan bahwa “setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan”. Hak identitas bagi seorang anak dinyatakan tegas dalam pasal 5 UU No.23 tahun 2002 tentang perlindungan anak. Pasal tersebut menyebutkan bahwa “setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan”.

Pembuatan akte kelahiran merupakan kebutuhan dasar bagi setiap anak yang harus di penuhi setiap pemerintah dalam rangka tertib administrasi sebagai penduduk dan warga Negara Indonesia . setiap anak yang lahir harus mempunyai akte kelahiran agar tercatat dalam dokumen negara dan dapat dipergunakan sebagai mestinya jika dibutuhkan karena berhubungan langsung dengan data dan identitas anak dan keluarganya.

2.5.2. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Persoalan kinerja pelayanan pembuatan akte kelahiran muncul ketika masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal yang paling mendasar terhadap minimnya pelayanan atas pembuatan akte kelahiran adalah dipengaruhi oleh faktor sumber daya aparatur yang masih lemah, tidak sesuai dengan kompetensi kerja, serta tingkat pendidikan dan pengalaman yang relative masih kurang.

Sehingga berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, aspek kepuasan masyarakat juga menjadi indicator dalam penilaian kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu, permasalahan kinerja pelayanan menjadi titik penting dalam mengukur kualitas pelayanan. Peneliti merasa tertarik untuk meneliti optimalisasi kinerja aparatur pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran sebagai salah satu cara memberikan kontribusi kebijakan kepada pemerintah dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik dan sumber daya manusia serta pembangunan dan integrasi teori dalam kajian-kajian ilmu pengetahuan.

Berkaitan dengan hal tersebut, pelayanan terkait pembuatan akte kelahiran adalah sebuah keharusan dan keniscayaan. Akte kelahiran adalah bukti sah suatu peristiwa kelahiran dan status dari seorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Akte kelahiran pada dasarnya adalah untuk memberikan nomor induk terhadap anak dalam memperoleh pelayanan masyarakat dari pemerintah serta dimasukkan dalam Kartu Keluarga. Sementara itu, manfaat dari akte kelahiran, antara lain: identitas anak, administrasi

kependudukan (KTP, KK), keperluan sekolah, untuk pendaftaran pernikahan KUA, mendaftarkan pekerjaan, persyaratan pembuatan paspor, mengurus hak ahli waris, asuransi, tunjangan keluarga, dana hak pensiun, dan untuk melaksanakan ibadah haji, serta lain sebagainya. Pelayanan pembuatan akte kelahiran adalah sebuah bentuk dari pelayanan publik yang harus dilakukan secara adil, baik dan terjangkau. Pelayanan yang berdasarkan kepada kebutuhan dan kebaikan bagi masyarakat dan mempermudah dalam pengurusannya. Kadangkala letak geografis menjadi kendala tersendiri bagi masyarakat dalam berpartisipasi terkait dengan program nasional pemerintah. Pemerintah seyogianya menyediakan pelayanan yang prima dalam mengatasi berbagai persoalan pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

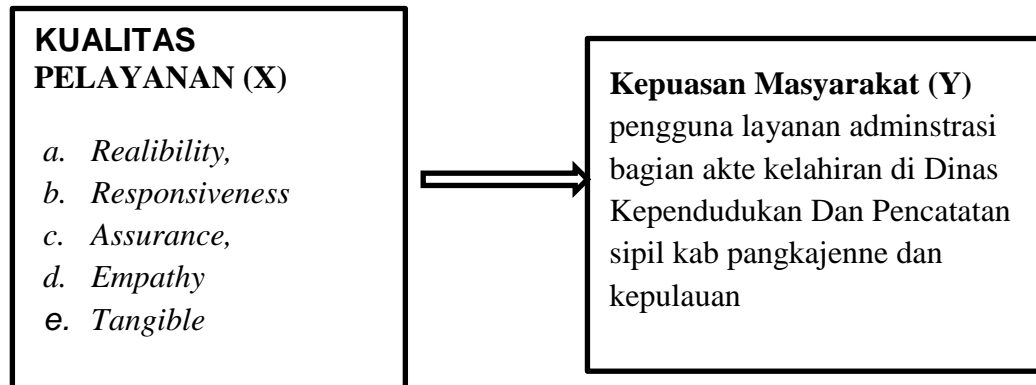
3.2. Kerangka Konseptual

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relative juga harapan dan interpretasi pelanggan berbeda-beda pula. Dalam hal lain, untuk instansi pemerintah, regulasi yang ada juga telah memberikan keleluasaan dalam hal penggunaan metodologi dan teknik pengumpulan data. Tetapi secara empirik kepuasan pelanggan dapat dipahami oleh perusahaan dengan meneliti 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangibility* (bukti fisik), dan *emphaty* (empati). Jika disdukcapil pangkep mampu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme pelayanan, maka kepuasan pelanggan lebih mudah diwujudkan atau dengan kata lain harapan konsumen untuk merasa puas dengan pelayanan di disdukcapil akan lebih mendekati kenyataan.

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila konsumen merasa puas, baik pada saat terjadinya kontak pelayanan pada situasi tertentu maupun di saat pasca pembelian. Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56).

Pelanggan atau masyarakat pengguna layanan di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL pangkep dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan masyarakat setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan

masyarakat tidak sesuai dengan kualifikasi pelayanan yang diterimanya. Secara sistematis, kerangka berpikir dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1
Bagan Kerangka Konseptual

3.3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. Diduga *raliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Diduga *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
3. Diduga *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
4. Diduga *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

5. Diduga tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pencatatan sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

3.4. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017: 58) definisi operasional diperlukan untuk mengetahui jenis dan indikator serta skala dari variabel-variabel dalam penelitian. Didalam definisi operasional semua konsep yang ada dalam penelitian harus dibuat batasan dalam istilah operasional. Dalam penelitian ini batasan konsep tersebut mengacu pada variabel, definisi variabel, indikator variabel penelitian, dan pengukuran yang digunakan. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
<i>Reliability (X1)</i>	Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu dalam pengurusan 2. Kemudahan persyaratan pelayanan 3. Kesederhanaan prosedur pelayanan 4. Kedisiplinan pegawai 	Likert
<i>Responsiveness(X2)</i>	Kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Kejelasan prosedur pelayanan 3. petugas pelayanan di bagian akte kelahiran selalu siap siaga 4. penanganan pengaduan oleh pihak petugas sangat baik dan memuaskan 	Likert
<i>Assurance(X3)</i>	Kemampuan untuk menimbulkan keyakinan kepercayaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap yang diberikan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik 2. Kemampuan dan keterampilan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik 3. Pengetahuan pegawai yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik 4. Pola komunikasi sangat baik 	Likert
<i>Empathy(X4)</i>	Kemampuan untuk memberikan perhatian secara pribadi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keadilan dalam memberikan pelayanan 2. Kemudahan dalam menjalin hubungan dengan petugas/pegawai 3. Mampu memberikan kesan yang baik dalam memberikan pelayanan 	
<i>Tangible(X5)</i>	Kemampuan untuk memberikan tampilan fisik yang menarik	<ol style="list-style-type: none"> 1. peralatan, perlengkapan dan sarana kantor memadai 2. kondisi ruang tunggu nyaman dan bersahabat 3. Penampilan petugas rapi dan professional 4. Media informasi terkait persyaratan tersedia dengan baik 	Likert
<i>Kepuasan Masyarakat (Y)</i>	Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Pelayanan 2. Kualitas Produk 3. Harga 4. Faktor Situasi 5. Faktor Probadi 	Likert

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Metode Pendekatan

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Pendekatan kuantitatif adalah metode pendekatan yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena social, dimana setiap fenomena social dijabarkan dalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator.

4.2. Tempat dan waktu penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan pangkajenne Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Sedangkan waktu penelitian direncanakan akan dilakukan pada bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Maret tahun 2021 atau kurang lebih satu bulan.

4.3. Teknik Pengumpulan Data

4.3.1. Studi Lapangan

Studi lapangan (Field research) adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung. Pengumpulan ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang dianggap memenuhi kriteria penelitian. Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan daftar

pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan/ pernyataan tersebut. Kuesioner dalam penelitian ini berfokus pada daftar pernyataan dengan menggunakan angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang digunakan dengan memberikan pilihan jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti kepada responden. Hal ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

4.3.2. Studi Kepustakaan

Kegiatan mengumpulkan bahan-bahan referensi yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur serta publikasi publikasi lain yang dijadikan sumber.

4.4. Jenis Dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan harus dapat dibuktikan kebenarannya, tepat waktu, sesuai, dan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh, maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada setiap pegawai. Sedangkan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, adalah data yang diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dari penelitian ini.

2. Data sekunder, adalah data pendukung yang diperoleh dari literatur literatur, bahan kepustakaan dan dokumen-dokumen instansi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

4.5. Populasi Dan Sampel

4.5.1. Populasi

Menurut Sugiono, (1999: 57) populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau sesuatu yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya ". Menurut Arikunto (1989 : 115), pada dasarnya populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian atau sasaran penelitian. Hal senada disampaikan Adimihardja (1995:57) yang juga berpendapat bahwa jumlah keseluruhan unit analisis, yaitu objek yang akan diteliti, disebut populasi atau *universe*.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pemohon akte kelahiran yang telah dilayani dan di terbitkan akte kelahirannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pangkajenne kepulauan dalam kurung waktu satu tahun terakhir, yaitu januari 2020 sampai dengan desember 2020. Dari proses ini, berdasarkan data base yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil diperoleh jumlah populasi sebesar 114.018 Orang.

4.5.2. Sampel

Sampel adalah adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (sugiyono, 2001), agar ukuran sample yang diambil

representative maka dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (dalam Umar, 1997) dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah Data

E = Presisi (batas kesalahan yang ditolerir)

Berdasarkan rumus tersebut, dimana populasi (N) diketahui sebanyak 1.039 orang, dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10 %, maka jumlah sampe yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{114.018}{1 + (114.018) (0,10)^2}$$

n = 99,91 di bulatkan jadi 100 orang

4.5.3. Skala Dan Pengukuran Data

Menurut Sugiyono (2018, hal. 132) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuisisioner, penulis menggunakan metode skala. Likert (Likert's Summated Ratings). Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuisisioner terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan menggunakan skala likert, dengan tingkatan sebagai berikut :

1. Jawaban Sangat Setuju diberi bobot (SS) : 5
2. Jawaban Setuju diberi bobot (S) : 4
3. Jawaban Kurang Setuju diberi bobot (KS) : 3
4. Jawaban Tidak Setuju diberi bobot (TS) : 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju diberi bobot (STS) : 1

4.5.4. Metode Analisa Data

Pengalisan data merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisa data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan metode tabel frekuensi, yaitu menganalisa data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul yang menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum.

4.5.5. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut Sujarweni (2016). Pengujian validitas dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 22. Pengujian suatu data dapat dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah sebenarnya alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau construct. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Sujarweni (2016). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Uji reabilitas data dapat dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>0,60$ Sujarweni (2016)

4.5.6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bagian akte kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kab. Pangkajenne dan kepulauan dengan menggunakan rumus regresi linear berganda seperti yang dikutip oleh Sugiyono (2006:261), yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

Y: Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil pangkajenne kepulauan

X : Kualitas Pelayanan disdukcapil pangkajenne kepulauan

X1 : Realiabilitas

X2 : Responsiveness

X3 : Assurance

X4 : Empathy

X5 : Tangible

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Error term

4.5.7. Uji Hipotesis

1. Uji T (T-tes)

Uji statistik ini digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%. Pengujian ini dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

Membuat hipotesis:

Ho: tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing

variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ha: ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Menentukan t tabel dan t hitung:

t tabel dengan signifikansi sebesar 5%

t hitung di dapat dari perhitungan computer

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai t:

Bila t hitung $>$ t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima

Bila t hitung $<$ t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak

Pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas:

Bila probabilitas $< 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Bila probabilitas $> 0,005$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2. Uji Statistik F

Pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

Membuat hipotesis:

H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : ada pengaruh yang signifikan secara simultan pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Menentukan F tabel dan F hitung:

F tabel dengan signifikansi sebesar 5%

F hitung di dapat dari perhitungan computer

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai F:

Bila F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Bila F hitung $<$ F tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai F:

Bila probabilitas $< 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Bila probabilitas $> 0,005$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Dan Karakteristik Responden

5.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografi Dan Topografi

Berdasarkan letak astronomis, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan berada pada 11.00' bujur timur, dan 040. 40' – 080. 00' lintang selatan. Secara Administratif Luas wilayah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan adalah 12.362,73 Km² (setelah diadakan analisis Bakosurtanal) untuk wilayah laut seluas 11.464,44 Km², dengan daratan seluas 898,29 Km², dan panjang garis pantai di Kabupaten Pangkajene, dan Kepulauan yaitu 250 Km, yang membentang dari barat ke timur. Di mana Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terdiri dari 13 kecamatan, di mana 9 kecamatan terletak pada wilayah daratan, dan 4 kecamatan terletak di wilayah kepulauan.

2. Topografi

Kabupaten Pangkajene, dan Kepulauan merupakan kabupaten yang struktur wilayah terdiri atas 2 bagian utama yang membentuk kabupaten ini yaitu:

- a. Wilayah Daratan Secara garis besar wilayah daratan Kabupaten Pangkajene, dan Kepulauan ditandai dengan bentang alam wilayah dari daerah dataran rendah sampai pegunungan, di mana potensi cukup besar juga terdapat pada wilayah daratan Kabupaten Pangkajene, dan Kepulauan yaitu ditandai dengan terdapatnya sumber daya alam berupa

hasil tambang, seperti batu bara, marmer, dan semen. Disamping itu potensi pariwisata alam yang mampu menambah pendapatan daerah. Kecamatan yang terletak pada wilayah daratan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yaitu terdiri dari : Kecamatan Pangkajene, Kecamatan Balocci, Kecamatan Bungoro, Kecamatan Labakkang, Kecamatan Ma'rang, Kecamatan Segeri, Kecamatan Minasa Te'ne, Kecamatan Tondong Tallasa, dan Kecamatan Mandalle.

- b. Wilayah Kepulauan Wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene, dan Kepulauan merupakan wilayah yang memiliki kompleksitas wilayah yang sangat urgen untuk dibahas, wilayah kepulauan Kabupaten Pangkajene, dan Kepulauan memiliki potensi wilayah yang sangat besar untuk dikembangkan secara lebih optimal, untuk mendukung perkembangan wilayah Kabupaten Pangkajene, dan Kepulauan. Kecamatan yang terletak di wilayah Kepulauan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yaitu: Kecamatan Liukang Tupabiring, Kecamatan Liukang Tupabiring Utara, Kecamatan Liukang Kalmas, Kecamatan Liukang Tangaya

3. Kependudukan

Komposisi penduduk dikelompokkan menjadi kelompok umur 0 – 14 tahun, dan kelompok umur 15 – 64 tahun serta kelompok umur 65 tahun keatas. Dari data kelompok umur berdasarkan hasil susenas 2015 menunjukkan bahwa penduduk pada kelompok umur 0 – 14 tahun sebesar 29,54 persen, kelompok umur 15 – 64 tahun sebesar 65,24 persen dan kelompok umur 65 tahun keatas

sebesar 5,22 persen dari jumlah penduduk kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Berdasarkan struktur umur menurut kelompok umur tersebut maka dapat diketahui bahwa angka beban ketergantungan dikabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebesar 53,27 persen. Hal ini menunjukkan bahwa setiap 100 orang usia produktif menanggung beban sekitar 53 orang yang tidak produktif. Jumlah Penduduk pada tahun 2015 sebanyak 323.597 jiwa dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 1,03 persen tiap tahunnya dengan kepadatan sebesar 291 jiwa per km², dan sex ratio sebesar 93 persen artinya dari setiap 100 penduduk perempuan terdapat 93 penduduk laki-laki.

5.1.2. Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajenne Dan Kepulauan

1. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi dan kebijakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep.
 - a. Visi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pangkep
mewujudkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas melalui pelayanan pendaftaran penduduk berbasis 45 nomor induk kependudukan (NIK), pencatatan sipil serta penerapan e-KTP
 - b. Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pangkep
Sebagai langkah tindak lanjut untuk mewujudkan visi, maka perlu dirumuskan suatu misi yang dapat mendorong alokasi sumber daya manusia maupun sumber daya alam yang akan diolah sehingga mempunyai kekuatan untuk mewujudkan visi. Misi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkajene dan kepulauan adalah:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparat.
2. Membangun prosedur dan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara deteksi, komunikasi, cepat dan singkat.
3. Mengembangkan sistem administrasi kependudukan yang berbasis teknologi informasi.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan yang berkualitas.
5. Membangun partisipasi masyarakat untuk meningkatkan administrasi kependudukan.

c. Tujuan

Untuk mencapai visi misi kabupaten pangkajenne dan kepulauan maka perlu dirumuskan tujuan, sasaran dan kebijakan untuk waktu lima tahun kedepan. Adapun rencana strategis berupa tujuan yang ingin di capai dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kab. Pangkajenne dan kepulauan.

d. Sasaran

Sasaran dalam rencana strategis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab. Pangkajenne dan kepulauan :

1. Meningkatkan Penyelenggaraan administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dibidang Kependudukan Dan Pencatatan sipil.

e. Strategi

1. Penyediaan database kependudukan secara akurat dan terpadu dalam pelayanan kepada instansi/lembaga pengguna.
 2. Pemanfaatan NIK, data kependudukan dan KTP –el secara nyata dalam pelayanan public dan pembangunan demokrasi
 3. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
 4. Peningkatan kualitas aperatur dibidang kependudukan dan catatan sipil
2. Tugas dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan
- a. Tugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan/urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang 50 kependudukan dan catatan sipil yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 11 tahun 2007 pasal 15, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil;

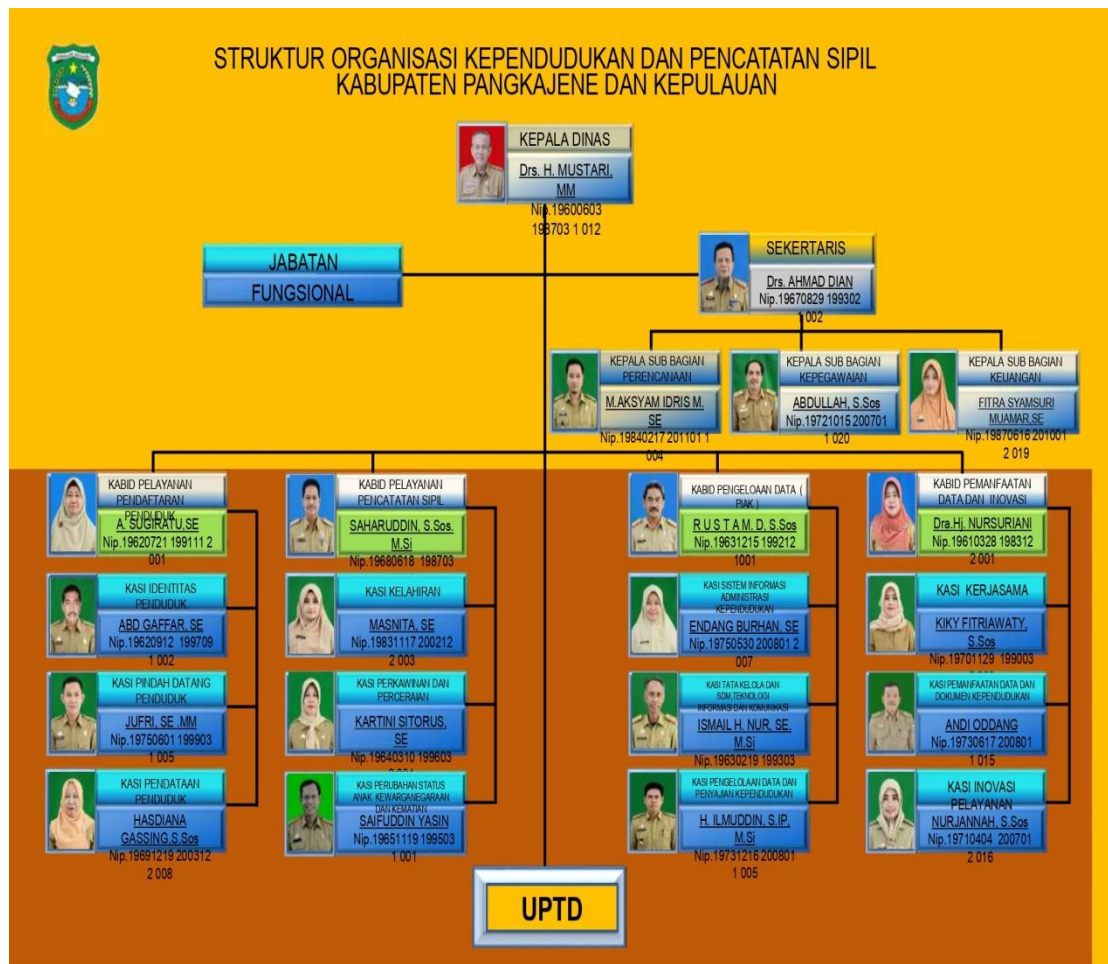
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugas dan kewenangannya;
 4. Pengelolaan Administrasi Umum meliputi ketatalaksanaan, keuangan, kepegawaian, perlengkapan dan peralatan;
 5. Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas;
 6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- c. Struktur organisasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pangkajenne kepulauan

Berdasarkan peraturan daerah (perda) Nomor 11 tahun 2007, tanggal 28 desember 2007. Tentang susunan organisasi dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten pangkajene dan kepulauan, pada bab VII, pasal 17 ayat (1) disebutkan seperti berikut:

Susunan organisasi badan terdiri dari:

1. Kepala dinas
2. Secretariat:
 - a. Sub bagian umum dan kepegawaian
 - b. Sub bagian perencanaan dan pelaporan
 - c. Sub bagian keuangan
3. Bidang pendaftaran penduduk:
 - a. Seksi identitas kependudukan
 - b. Seksi perpindahan penduduk

4. Bidang catatan sipil:
 - a. Seksi catatan kelahiran dan kematian
 - b. Seksi catatan perkawinan dan perceraian
 - c. Seksi catatan dan perubahan dan mutasi data akte catatan sipil
5. Bidang pengolahan data dan dokumen kependudukan:
 - a. Seksi sistem teknologi informasi
 - b. Seksi analisa data dan pelayanan informasi
 - c. Seksi pengelolaan dokumen kependudukan
6. Unit pelaksana teknis dinas (UPTD)
7. Kelompok jabatan fungsional
8. Tata kerja



Gambar 5.2
Struktur Organisasi

5.1.3. Kepemilikan Akta Catatan Sipil (Akta Kelahiran)

Akta Catatan Sipil adalah akta autentik yang memuat catatan lengkap dari peristiwa penting yang dialami penduduk meliputi kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian bagi non muslim, pengakuan anak dan pengesahan anak. Akta Catatan Sipil merupakan pengakuan negara atas status keperdataan/sipil seseorang baik dalam hubungan kekeluargaan maupun dalam hubungan dengan pelayanan publik lainnya.

Akta Kelahiran meliputi register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Akta Kelahiran adalah dokumen kependudukan yang memuat hubungan keperdataan seorang anak dengan ayah dan ibunya. Dalam akta kelahiran tersebut dijelaskan tentang siapa nama orang tua baik ayah maupun ibunya. Jika seorang ibu melahirkan tanpa ayah atau status perkawinannya sah menurut agama dan belum sah menurut negara, maka dalam akta kelahiran hanya akan dicantumkan nama ibunya, sehingga dalam hal ini si anak hanya memiliki hubungan keperdataan dengan ibunya saja, kecuali bila anak tersebut telah mendapat akta pengakuan anak dari ayahnya setelah disetujui oleh ibu kandungnya atau pengesahan anak. Akta kelahiran penting untuk dimiliki oleh seorang anak karena merupakan dokumen awal yang menjadi dasar dalam layanan publik atau dasar penerbitan dokumen lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Adapun pembagian akta kelahiran menurut kecamatan yang terdapat di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel 5.1
Akte kelahiran 2020

No	Kecamatan	Jumlah penduduk (0-18) thn	Kondisi data	
			Jumlah belum memiliki	Jumlah sudah memiliki
1	Liukang tangaya	8.750	1.690	7.060
2	Kalukuang masalima	6.390	519	5.871
3	Liukang tupabbiring	6.617	779	5.838
4	Pangkajenne	17.172	1.081	16.091
5	Balocci	5.558	151	5.407
6	Bunggoro	15.068	448	14.620
7	Labakkang	18.307	1.714	16.539
8	Marang	11.898	928	10.970
9	Segeri	7.958	1.756	6.202
10	Minasa tene	14.100	943	13.157
11	Mandalle	5.054	172	4.882
12	Tondong tallasa	3.143	78	3.065
13	Liukang tupabbiring utara	5.213	951	4.262
Jumlah		125.228	11.210	114.018

Tabel diatas menggambarkan bahwa Dari 123.228 jumlah peduduk di kabupaten pangkajenne kepulauan yang berumur 0-18 tahun telah terdapat 114.018 yang telah membuat akte kelahiran sedangkan penduduk yang belum memiliki akte kelahiran sebanyak 11.210.

Apabila kepemilikan akte kelahiran dilihat dari setiap kecamatan maka kecamatan labakkang dan pangkajene memiliki penduduk yang sudah memiliki akte kelahiran terbanyak, itu artinya penduduk labakkang dan pangkajene memiliki kesadaran akan kepemilikan akte kelahiran dibandingkan dengan kecamatan lainnya. Sedangkan kepemilikan akte kelahiran dengan nilai terendah ada pada kecamatan tondong talassa dan liukang tupabbiring utara karena kondisi geografis yang jauh dan sulit dijangkau serta kebutuhan akan akta kelahiran belum menjadi kebutuhan yang mendasar yang harus dimiliki, disamping itu masyarakat kepulauan jarang mendapatkan layanan publik yang memerlukan dokumen akta kelahiran, kecuali hanya bagi anak sekolah yang memerlukan akta kelahiran karena menjadi dasar dalam menuliskan ijazah.

Adapun jenis-jenis pelayanan akta kelahiran yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil beserta biaya-biaya yang dibutuhkan dalam mengurus akta kelahiran sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan

- a. Akta kelahiran

- a) Surat keterangan lahir dari dokter/bidan/penolong kelahiran
 - b) Fotokopi Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan orangtua (dilegalisir)
 - c) Fotokopi KK dan KTP-el orangtua
 - d) Fotokopi KTP-el 2 (dua) orang saksi
 - e) Pencatatan kelahiran tidak dipungut biaya
 - f) Surat kuasa di atas materai cukup bagi yang dikuasakan, dilampiri fotokopi KTP-el penerima kuasa

2. Akta kelahiran istimewa


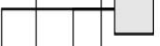
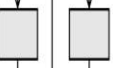
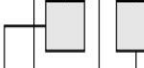
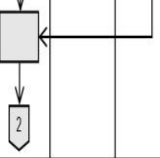
- a) surat keterangan kelahiran dari Desa / Kelurahan;
- b) Foto copy akta nikah atau duplikat akta nikah orang tua;
- c) Foto copy kartu keluarga;
- d) Foto copy KTP orang tua 2 orang saksi, yang masih berlaku.
persyaratan tambahan yang dilampirkan bila ada:
 - a) Foto copy ijazah / STTB;
 - b) Foto copy akta cerai apabila orang tua sudah cerai;
 - c) Foto copy penetapan anak angkat dari pengadilan;
 - d) Surat kuasa bermeterai Rp. 6.000,- dan foto copy KTP
yang diberi kuasa bila permohonannya dikuasakan;
 - e) Penetapan pengadilan bagi WNA;
 - f) Menunjukkan dokumen aslinya

5.1.4.SOP pembuatan akta kelahiran






Gambar 5.2. Sop pembuatan akte kelahiran

No	Uraian Prosedur	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
		Kepala Dinas	Kasi Pendataan Penduduk	Kasi Kelahiran	Operator	Petugas Arsip	Verifikator	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melengkapi dokumen persyaratan yang dibutuhkan kemudian mengambil nomor antrian di loket							Mulai	• Berkas persyaratan		Dokumen persyaratan sudah diserahkan.	
2.	Memanggil Pemohon sesuai dengan nomor antrian								• Nomor Antrian		Pemohon sudah dipanggil sesuai antrian	
3.	Menerima berkas persyaratan dan menyerahkan tanda terima serta melakukan verifikasi kelengkapan berkas. Jika tidak lengkap, mengembalikan kepada Pemohon dengan catatan untuk dilengkapi kembali. Jika lengkap, meneruskan berkas persyaratan kepada Operator.							Y T	• Berkas persyaratan • Alat tulis • Tanda Terima		Kelengkapan berkas sudah diverifikasi	
4.	Melakukan pengecekan data SIAK (Cek NIK dan seluruh elemen data yang ada di KK) Jika ada masalah dengan data, mengarahkan Pemohon kepada Petugas yang Berwenang. Jika data benar, melanjutkan proses input data							Y T	• Perangkat Komputer • Database SIAK • Jaringan Internet • Berkas persyaratan		Data SIAK sudah diperiksa	Setelah masalah data terselesaikan (jika ada), proses pemohonan kembali dari awal

Lanjutan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku			Ket	
		Kepala Dinas	Kasi Identitas Penduduk	Kasi Kelahiran	Operator	Petugas Arsip	Petugas Loker	Pemohon	Kelengkapan	Waktu		Output
5.	Melakukan penginputan data anak untuk menerbitkan NIK dan KK Baru								<ul style="list-style-type: none"> Perangkat Komputer Aplikasi SIAK Jaringan Internet Berkas persyaratan 		Data anak sudah diinput.	
6.	Melakukan penginputan data untuk penerbitan Akta Kelahiran dan/atau KIA (Scan Foto, NIK) dan mengajukan permohonan verifikasi kepada Kasi Pendataan Penduduk untuk NIK, KK, dan KIA serta permohonan verifikasi Akta Kelahiran pada Kasi Kelahiran							<ul style="list-style-type: none"> Perangkat Komputer Aplikasi SIAK Jaringan Internet Berkas persyaratan 		Scan Foto sudah dilakukan		
7.	Melakukan verifikasi NIK, KK, dan KIA (Kasi Pendataan Penduduk), dan verifikasi Akta Kelahiran (Kasi Kelahiran)							<ul style="list-style-type: none"> Berkas persyaratan 		Verifikasi sudah dilakukan		
8.	Mengajukan permohonan TTE untuk Akta Kelahiran (Kasi Kelahiran) dan untuk KK dan KIA (Kasi Pendataan Penduduk) kepada Kepala Dinas							<ul style="list-style-type: none"> Pemohonan TTE Berkas persyaratan 		Pemohonan TTE sudah disampaikan		
9.	Melakukan sertifikasi dengan TTE							<ul style="list-style-type: none"> Perangkat Komputer Aplikasi SIAK Jaringan Internet 		Sertifikasi TTE sudah dilakukan		

Lanjutan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku			Ket		
		Kepala Dinas	Kasi Pendataan Penduduk	Kasi Kelahiran	Operator	Petugas Loker Penyerahan	Petugas Loker	Pemohon	Kelengkapan	Waktu		Output	
10.	Melakukan pencetakan dokumen kependudukan (KK, Akta Kelahiran, dan KIA)								<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Komputer • Database SIAK • Jaringan Internet • Berkas persyaratan • Printer Inkjet dan Printer Cetak KIA • Blanko KK, KIA, Akta 		KK, KIA, dan Akta Kelahiran sudah dicetak		
11.	Menyerahkan dokumen kependudukan kepada Petugas Loker Penyerahan Dokumen								<ul style="list-style-type: none"> • KK, KIA, Akta Kelahiran 		KK, KIA, dan Akta Kelahiran sudah diterima Petugas Arsip		
12.	Melakukan pengarsipan manual dan mengandakan dokumen								<ul style="list-style-type: none"> • KK, KIA, Akta Kelahiran • Mesin fotokopi 		KK, KIA, dan Akta Kelahiran sudah digandakan dan berkas sudah diarsipkan		
13.	Mengembalikan dokumen kepada Petugas Loker								<ul style="list-style-type: none"> • KK, KIA, Akta Kelahiran 		KK, KIA, dan Akta Kelahiran sudah diterima Petugas Loker		
14.	Petugas Loker memberikan dokumen (KK, Akta Kelahiran dan KIA) kepada Pemohon								<ul style="list-style-type: none"> • KK, KIA, Akta Kelahiran 		KK, KIA, dan Akta Kelahiran sudah diterima Pemohon		
Total													

5.2. Karakteristik Responden

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah

disebarkan kepada masyarakat Kecamatan pangkajenne Kabupaten Pangkep. Dalam penelitian ini menggunakan 100 koesioner yang disebarikan pada masyarakat sebagai pelanggan. Kemudian seluruh kuesioner tersebut terisi penuh oleh responden sehingga data dalam penelitian ini dapat dikatakan lengkap dan layak di analisa.

Berikut ini akan dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendidikan terakhir.

5.2.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.2 Karakteristik responden menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	50	50%
2	Perempuan	50	50%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Diolah dari data Spss

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 orang yang merupakan responden perempuan sebesar 50 orang sedangkan laki-laki sebanyak 50 orang. Dari tabel tersebut diatas nampak bahwa masyarakat yang sering melakukan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep adalah laki laki dan perempuan.

5.2.2. Karakteristik responden berdasarkan umur

Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini berdasarkan umur ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.3 Karakteristik responden menurut umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	18-25	21	21%
2	25-30	28	28%
3	30-50	51	51%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah dari Spss

Tabel diatas menunjukkan kebanyakan umur responden berada pada kisaran umur 30 - 50 tahun sebesar 51% sedangkan yang terkecil berada pada umur 18-25 tahun dengan persentase sebesar 21%. Tingkat usia tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah usia 30 keatas.

5.2.3. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini berdasarkan Pekerjaan ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.4 Karakteristik responden menurut pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	BUMN	8	8%
2	PNS	22	22%
3	Lainnya	70	70%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah dari Spss

Tabel diatas menunjukkan kebanyakan pekerjaan responden berada pada pekerjaan lainnya sebesar 70 % sedangkan yang terkecil berada pada Pekerjaan BUMN dengan persentase sebesar 8%. Karakteristik responden menurut pekerjaan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat dengan pekerjaan lainnya lebih antusias dalam pembuatan akte kelahiran.

5.2.4. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.5 Karakteristik responden menurut pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Sd Kebawah	12	12%
2	Smp	18	18%
3	Sma	27	27%
4	S1	39	39%
5	S2	4	4%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah dari Spss

Dari tabel diatas bahwa mayoritas responden adalah berpendidikan S1 sebanyak 39%. Sedangkan persentase responden terkecil yaitu sebesar 4% berasal dari klasifikasi responden dengan pendidikan terakhir Diploma dan S2.

5.3. Hasil Penelitian

5.3.1. Hasil analisis uji validitas dan reliabilitas

1. Validitas
 - a. Variabel reliability (X1)

Tabel 5.6 Variabel reability (X1)

Variabel (X1)	R hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.776	0.1946	Valid
X1.2	0.798	0.1946	Valid
X1.3	0.702	0.1946	Valid
X1.4	0.607	0.1946	Valid

Sumber : diolah dari data primer 2021

Berdasarkan Tabel 8 Hasil pengamatan pada rTabel didapatkan nilai dari sampel $(N) - 2 = 100 - 2$ sebesar 0.1966 . sehingga merujuk pada hasil dari uji validitas dihasilkan pada variabel reliability (X1) $r \text{ hitung} > r \text{ Tabel}$ sehingga dapat disimpulkan variabel X1 valid.

b. Variabel responsiveness (X2)

Tabel 5.7 Variabel responsiveness (X2)

Variabel (X2)	R hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0.770	0.1946	Valid
X2.2	0.830	0.1946	Valid
X2.3	0.831	0.1946	Valid
X2.4	0.758	0.1946	Valid

Sumber data primer 2021

Berdasarkan Tabel 9 Hasil pengamatan pada rTabel didapatkan nilai dari sampel $(N) - 2 = 100 - 2$ sebesar 0.1966 . sehingga merujuk pada hasil dari uji validitas dihasilkan pada variabel reliability (X2) $r \text{ hitung} > r \text{ Tabel}$ sehingga dapat disimpulkan variabel X2 valid.

c. Variabel assurance

Tabel 5.8 Variabel assurance

Variabel (X3)	R hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0.851	0.1946	Valid
X3.2	0.804	0.1946	Valid
X3.3	0.849	0.1946	Valid
X3.4	0.707	0.1946	Valid

Sumber data primer 2021

Berdasarkan Tabel `10 Hasil pengamatan pada rTabel didapatkan nilai dari sampel $(N) - 2 = 100 - 2$ sebesar 0.1966 . sehingga merujuk pada hasil dari uji validitas dihasilkan pada variabel reliability (X3) $r \text{ hitung} > r \text{ Tabel}$ sehingga dapat disimpulkan variabel X3 valid.

d. Variabel empathy

Tabel 5.9 Variabel empathy

Variabel (X4)	R hitung	R Tabel	Keterangan
X4.1	0.796	0.1946	Valid
X4.2	0.861	0.1946	Valid
X4.3	0.823	0.1946	Valid

Sumber data primer 2021

Berdasarkan Tabel `11 Hasil pengamatan pada rTabel didapatkan nilai dari sampel $(N) - 2 = 100 - 2$ sebesar 0.1966 . sehingga merujuk pada hasil dari uji validitas dihasilkan pada variabel reliability (X4) $r \text{ hitung} > r \text{ Tabel}$ sehingga dapat disimpulkan variabel X4 valid.

e. Variabel tangible

Tabel 5.10 Variabel tangible

Variabel (X5)	R hitung	R Tabel	Keterangan
X5.1	0.851	0.1946	Valid
X5.2	0.804	0.1946	Valid
X5.3	0.849	0.1946	Valid
X5.4	0.707	0.1946	Valid

Sumber data primer 2021

Berdasarkan Tabel `12 Hasil pengamatan pada rTabel didapatkan nilai dari sampel $(N) - 2 = 100 - 2$ sebesar 0.1966 . sehingga merujuk pada hasil dari uji validitas dihasilkan pada variabel reliability (X5) $r \text{ hitung} > r \text{ Tabel}$ sehingga dapat disimpulkan variabel X5 valid.

f. Kepuasan masyarakat

Tabel 5.11 Kepuasan masyarakat

Variabel (Y)	R hitung	R Tabel	Keterangan
Y1	0.737	0.1946	Valid
Y2	0.717	0.1946	Valid
Y3	0.675	0.1946	Valid
Y4	0.803	0.1946	Valid
Y5	0.789	0.1946	Valid

Sumber data primer 2021

Berdasarkan Tabel `13 Hasil pengamatan pada rTabel didapatkan nilai dari sampel $(N) - 2 = 100 - 2$ sebesar 0.1966 . sehingga merujuk pada hasil dari uji validitas dihasilkan pada variabel kepuasan masyarakat (Y) $r \text{ hitung} > r \text{ Tabel}$ sehingga dapat disimpulkan variabel Y valid.

2. Reabilitas

a. Hasil variabel x1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.678	4

b. Hasil variabel x2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	4

c. Hasil variabel x3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4

d. Hasil variabel x4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	3

e. Hasil variabel x5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

f. Hasil variabel y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	5

Dari hasil uji reliabilitas didapatkan semua nilai dari hasil variabel x1, x2, x3, x4, x5, dan y semuanya menghasilkan nilai alpha cronbrach > 0.6 . sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam penelitian ini 63eliable.

5.3.2. Hasil analisis persamaan regresi linier berganda

Tabel 5.12 Tabel Koefisien darminasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.802 ^a	.644	.625	1.490	1.859
a. Predictors: (Constant), total_x5, total_x4, total_x1, total_x2, total_x3					
b. Dependent Variabel: total_y					

Sumber data primer 2021

Berdasarkan Tabel 14 nilai r yang di dapatkan dari Tabel sebesar 0.802 yang dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Nilai r square sebesar 0.625 menunjukkan bahwa variabel X dapat menjelaskan variabel Y sebesar 62.5 % sedangkan sebesar 37.5 % dijelaskan oleh factor lain.

Nilai standart error estimate sebesar 1.490 menunjukkan tingkat kesalahan regresi linier, semakin kecil angka ini maka persamaan regresi semakin baik.

Tabel 5.13 Uji regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.699	1.307		3.595	.001
	total_x1	.022	.105	.019	.208	.836
	total_x2	.349	.111	.345	3.155	.002
	total_x3	.165	.145	.141	1.140	.257
	total_x4	.114	.157	.074	.729	.468
	total_x5	.368	.080	.355	4.601	.000

a. Dependent Variabel: total_y

Sumber data primer 2021

Berdasarkan Tabel 15 analisi data menggunakan spss 26 , maka diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4.699 + 0.022X_1 + 0.349X_2 + 0.165X_3 + 0.114X_4 + 0.368X_5 + e$$

Persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial . dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Nilai *constant* adalah 4,699, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 adalah 0 maka kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan ada sebesar 4,699 satuan.
- Besarnya koefisien regresi B1 sebesar 0,022, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel X_1 maka akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,022.

- c. Besarnya koefisien regresi B2 sebesar 0,349, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel X2 maka akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,349.
- d. Besarnya koefisien regresi B3 sebesar 0,165, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel X3 maka akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,165
- e. Besarnya koefisien regresi B4 sebesar 0,114, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel X4 maka akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,114
- f. Besarnya koefisien regresi B5 sebesar 0,368, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel X5 maka akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,368.

5.3.3. Hasil Uji T dan F

1. uji T

Tabel 5.14 Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.699	1.307		3.595	.001
	total_x1	.022	.105	.019	.208	.836
	total_x2	.349	.111	.345	3.155	.002
	total_x3	.165	.145	.141	1.140	.257
	total_x4	.114	.157	.074	.729	.468
	total_x5	.368	.080	.355	4.601	.000

a. Dependent Variabel: total_y

Sumber data primer 2021

Berdasarkan Tabel 16 dapat di jelaskan sebagai berikut :

a. Variabel (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

sesuai dengan Tabel di atas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi reliability (x1) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah sebesar $0.836 > 0.05$ dan nilai t hitung $0.208 < t$ Tabel 1.98552 yang mempunyai arah hubungan yang positif dan tidak signifikan sehingga H1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada reliability (x1) terhadap kepuasan masyarakat (y) .

b. Variabel responsiveness (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

sesuai dengan Tabel di atas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi responsiveness (x2) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah sebesar $0.002 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.155 > t$ Tabel 1.98552 yang mempunyai arah hubungan yang positif dan signifikan sehingga H1 diterima yang artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel responsiveness (x2) terhadap kepuasan masyarakat (y) .

c. Variabel assurance (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

sesuai dengan Tabel di atas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi assurance (x3) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah sebesar $0.257 > 0.05$ dan nilai t hitung $1.140 < t$ Tabel 1.98552 yang mempunyai arah hubungan yang positif dan dan tidak signifikan sehingga H1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel assurance (x3) terhadap kepuasan masyarakat (y)

d. Variabel empathy (X4) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

sesuai dengan Tabel di atas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi empathy (x4) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah sebesar $0.468 > 0.05$ dan nilai t hitung $0.729 < t$ Tabel 1.98552 yang mempunyai arah hubungan yang positif dan dan tidak signifikan sehingga H1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel empathy (x4) terhadap kepuasan masyarakat (y)

e. Variabel tangible (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

sesuai dengan Tabel di atas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi tangible (x5) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $4.601 > t$ Tabel 1.98552 yang mempunyai arah hubungan yang positif dan signifikan sehingga H1 diterima yang artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel tangible (x5) terhadap kepuasan masyarakat (y) .

2. hasil uji F

Tabel 5.15 Hasil uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	377.302	5	75.460	33.995	.000 ^b
	Residual	208.658	94	2.220		
	Total	585.960	99			
a. Dependent Variabel: total_y						
b. Predictors: (Constant), total_x5, total_x4, total_x1, total_x2, total_x3						

Sumber data primer 2021

berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , x_5 secara simultan terhadap y adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan f hitung $33.995 > f$ Tabel 2.31 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima yang berarti terdapat pengaruh secara simultan dan mempunyai arah hubungan yang positif dari x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , x_5 terhadap y .

5.4. Pembahasan Hasil Penelitian

Variabel pengaruh kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi konstruk yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible yang masing-masingnya terdiri atas beberapa indikator. Pengaruh masing – masing lima dimensi tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penelitian yang ada adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel Reliability (Kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat. Dimensi keandalan dibentuk oleh empat indikator yaitu: Ketepatan waktu dalam pengurusan, Kemudahan persyaratan pelayanan Kesederhanaan prosedur pelayanan, Kedisiplinan pegawai. Adapun Hasil perhitungan analisa variabel reabilitas (x_1) menunjukkan nilai beta sebesar 0.22 dengan angka yang bertanda positif ini berarti hubungan kedua variabel yaitu variabel reliability terhadap kepuasan masyarakat adalah tidak searah. Artinya semakin meningkatkan reliability pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan maka kualitas pelayanan semakin menurun.
2. Pengaruh variabel Responsiveness (Daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat Dimensi daya tanggap dibentuk oleh empat indikator yaitu: Pelayanan yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan jelas, petugas pelayanan di

bagian akte kelahiran selalu siap siaga, penanganan pengaduan oleh pihak petugas sangat baik dan memuaskan. Adapun Hasil perhitungan analisa regresi variabel responsiveness (X2) menunjukkan nilai beta sebesar 0.349 dengan angka yang bertanda positif ini berarti hubungan kedua variabel yaitu variabel responsiveness terhadap kepuasan masyarakat adalah searah yang artinya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan juga harus meningkatkan kualitas dari variabel responsiveness.

3. Pengaruh variabel Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan masyarakat Dimensi jaminan dibentuk oleh empat indikator yaitu: Sikap yang diberikan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik, Kemampuan dan keterampilan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik, Pengetahuan pegawai yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik Pola komunikasi sangat baik. Adapun Hasil perhitungan analisa regresi variabel assurance (X3) menunjukkan nilai beta sebesar 0.165 dengan angka yang bertanda positif ini berarti hubungan kedua variabel yaitu variabel assurance terhadap kepuasan masyarakat adalah tidak searah yang berarti semakin meningkatkan assurance pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan maka kualitas pelayanan semakin menurun.
4. Pengaruh variabel Empathy (Empati) terhadap kepuasan masyarakat Dimensi empati dibentuk oleh tiga indikator yaitu: Keadilan dalam memberikan pelayanan, Kemudahan dalam menjalin hubungan dengan petugas/pegawai,

Mampu memberikan kesan yang baik dalam memberikan pelayanan. Adapun Hasil perhitungan analisa regresi variabel empathy (X4) menunjukkan nilai beta sebesar 0.114 dengan angka yang bertanda positif ini berarti hubungan kedua variabel yaitu variabel empathy terhadap kepuasan masyarakat adalah tidak searah yang berarti semakin meningkatkan empathy pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan maka kualitas pelayanan semakin menurun.

5. Pengaruh Tangibles (Bukti Fisik) terhadap kepuasan masyarakat Dimensi bukti fisik dibentuk oleh peralatan, perlengkapan dan sarana kantor memadai, kondisi ruang tunggu nyaman dan bersahabat, penampilan petugas rapid an professional, media informasi terkait persyaratan tersedia dengan baik. Adapun Hasil perhitungan analisa regresi variabel tangible (X5) menunjukkan nilai beta sebesar 0.368 dengan angka yang bertanda positif ini berarti hubungan kedua variabel yaitu variabel tangible terhadap kepuasan masyarakat adalah searah yang artinya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan juga harus meningkatkan kualitas dari variabel tangible.
6. Berdasarkan hasil uji f yang terdapat pada Tabel anova kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan dapat diketahui secara simultan reliability, responsiveness, assurance , empathy, tangible pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai sig. lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi maka H2 teruji yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara reliability, responsiveness, assurance, empathy , tangible

terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan adalah dengan membandingkan f hitung dengan f Tabel. Dari perbandingan tersebut didapatkan hasil f hitung $>$ f Tabel maka H_2 teruji. Artinya ada pengaruh secara simultan pada reliability, responsiveness, assurance dan tangibel terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.

Angka adjust R dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan 0.644 hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel independent dalam menerangkan perubahan variasi perubahan dependent adalah sebesar 64,4 % sedangkan sisanya 35,6 % dipengaruhi oleh faktor lain.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan dan analisis hasil penelitian tersebut di atas, maka penulis akan mencoba menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial dimensi reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.
- 2) Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial dimensi responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.
- 3) Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial dimensi assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.
- 4) Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial dimensi empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.
- 5) Penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial dimensi tangible berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab pangkajenne dan kepulauan.

- 6) Penelitian ini juga membuktikan bahwa reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupateng pangkajene dan kepulauan.

6.2. SARAN

Saran

- 1) Disarankan kepada Peneliti lain yang bermaksud meneliti hal yang sama, agar mencari Prediktor atau Indikator yang lain yang diduga turut pula berpengaruh terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten pangkajene dan kepulauan, agar dapat saling melengkapi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1992, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rajawali Press.
- Bandu, Yunus, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*.
- Dewi, Kusuma, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR HOKI di Kabupaten Tabanan*.
- Disti, Nopra. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kaur*. Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains, Vol. 1, No.1, Hal: 46-52.
- Hamid, Mulyadi, 2013, *Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Kotler, Philip, 2004, *Prinsip- prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta PT. Indeks
- Manullang, Ida, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*.
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2016. *Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina, 2010, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Vol. 17, No. 2, Agustus 2010
- Mu'tayunah. 2017. *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.

Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian : Metodologi penelitian Skripsi, Tesis, Disertas Dan Karya Ilmiah*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup.

Rezha, Fahmi. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Pendudukan Elektronik di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi, Vol. 1, No.5, Hal: 981-990.

Sinaga, Juli Omar. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten Di Kecamatan Nongsa Kota Batam*. Jurnal akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, Hal: 2327-7887

Suhartono, 2005, *Pengaruh Dimensi Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Menggunakan Jasa Penerbangan Adamair dengan Rute Perjalanan Medan – Jakarta Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No.2. September 2004

Widjoyo, Rumambi dan Kunto, 2013, *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*, Vol.1 No.1, Oktober 2013

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2006 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 11 tahun 2007 pasal 15, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

L

A

M

P

I

R

A

N

SURAT PENELITIAN



PROGRAM PASCASARJANA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI NOBEL INDONESIA

Status Terakreditasi "B" Oleh BAN-PT

Nomor : 151/PPS/STIE-NI/2021
Lampiran : Satu Berkas
Perihal : Izin Penelitian Tesis

Makassar, 29 Januari 2021

Kepada Yth. :

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajene dan Kepulauan
Di-
Pangkajene dan Kepulauan**

Sehubungan dengan rencana penelitian untuk penyusunan Tesis Mahasiswa Program Pascasarjana
STIE Nobel Indonesia Makassar tersebut di bawah ini :

Nama Mahasiswa : **Masnita**
NIM : 2018MM22107
Program Studi : Magister Manajemen (S2)
Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajene dan Kepulauan.

Komisi Pembimbing : 1. Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si
2. Dr. Maryadi, S.E., M.M.

Waktu Penelitian : Selama bulan Januari – Februari 2021

Untuk keperluan tersebut di atas, Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin penelitian pada Mahasiswa Kami tersebut untuk mengadakan Penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Atas perhatian dan kerjasamanya Kami ucapkan terima kasih.

Direktur Program Pascasarjana
STIE Nobel Indonesia Makassar

Maryadi, S.E., M.M.

Tembusan :

1. Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar;
2. Ketua PRODI MM PPS-STIE Nobel Indonesia Makassar;
3. Mahasiswa Ybs.;
4. Peringgal

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan maksud untuk menyusun Tesis yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PECAATATAN SIPIL KAB. PANGKAJENNE DAN KEPULAUAN”. Maka diperlukan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Identitas Peneliti:

Nama : Masnita

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas/Instansi : STIE Nobel Indonesia

Peneliti menyadari sepenuhnya, kuesioner ini meminta waktu aktivitas Bapak/Ibu yang sangat padat. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu sepenuhnya dijamin dan jawaban tersebut semata-mata hanya diperlukan untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini. Atas perhatian serta kerjasama Bapak/Ibu, Peneliti ucapkan terima kasih

Hormat Saya

(Masnita)

DAFTAR PERTANYAAN

A. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah baik-baik setiap pernyataan dalam kuesioner ini sebelum menjawabnya.
2. Berilah tanda check list (\surd) pada salah satu jawaban yang saudara pilih, keterangan:
 - a. Sangat Setuju (SS) : skor 5
 - b. Setuju (S) : skor 4
 - c. Kurang Setuju (KS) : skor 3
 - d. Tidak Setuju (TS) : skor 2
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

B. Identitas Responden

1. No. Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Umur : 18 – 25 25 – 30 30 – 50
4. Pendidikan Terakhir : SD kebawah SMP SMA
 S1 S2
5. Pekerjaan : BUMN PNS LAINNYA

Kualitas Pelayanan

1. Reliability

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Ketepatan waktu dalam pengurusan					
2	Kemudahan persyaratan pelayanan					
3	Kesederhanaan prosedur pelayanan					
4	Kedisiplinan pegawai					

2. Responsiveness

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pelayanan yang cepat dan tepat					
2	prosedur pelayanan jelas					
3	petugas pelayanan di bagian akte kelahiran selalu siap siaga					
4	penanganan pengaduan oleh pihak petugas sangat baik dan memuaskan					

3. Assurance

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Sikap yang diberikan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik					
2	Kemampuan dan keterampilan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik					
3	Pengetahuan pegawai yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik					
4	Pola komunikasi sangat baik					

4. Empathy

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	1. Keadilan dalam memberikan pelayanan					
2	2. Kemudahan dalam menjalin hubungan dengan petugas/pegawai					
3	3. Mampu memberikan kesan yang baik dalam memberikan pelayanan					

5. Tangible

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	peralatan, perlengkapan dan sarana kantor memadai					
2	kondisi ruang tunggu nyaman dan bersahabat					
3	Penampilan petugas rapi dan profesional					
4	Media informasi terkait persyaratan tersedia dengan baik					

6. Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	saya puas terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil					
2	saya puas terhadap produk di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil					
3	pembuatan akte kelahiran tidak memungut biaya					
4	saya puas dengan situasi yang ada di kanto dinas kependudukan dan pecatatan sipil					
5	saya puas dengan pelayanan yang di berikan kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang bersifat pribadi					

HASIL KUISIONER

NO	RELIABILITY (X1)				TOTAL SKOR
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	5	5	4	4	18
5	5	4	4	4	17
6	1	4	4	4	13
7	4	4	4	3	15
8	4	4	4	3	15
9	4	4	3	4	15
10	2	3	3	4	12
11	4	4	4	4	16
12	3	3	3	3	12
13	4	5	4	5	18
14	2	2	3	3	10
15	5	3	4	4	16
16	4	5	3	4	16
17	3	4	5	4	16
18	3	4	4	5	16
19	3	3	4	4	14
20	3	4	3	4	14
21	3	2	3	4	12
22	3	3	4	4	14
23	3	4	5	4	16
24	3	3	4	4	14
25	4	5	4	5	18
26	3	3	4	4	14
27	3	3	4	4	14
28	2	3	3	2	10
29	3	4	4	5	16
30	4	4	4	4	16
31	4	4	5	5	18
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	2	2	3	3	10
38	3	4	5	4	16
39	3	4	4	3	14
40	5	5	5	5	20
41	4	4	4	4	16
42	4	3	4	4	15
43	4	2	4	4	14
44	4	4	5	4	17
45	5	4	4	4	17
46	5	4	4	4	17
47	5	4	4	4	17
48	5	4	4	4	17
49	4	4	4	4	16
50	4	5	5	5	19
51	5	4	5	2	16
52	4	3	4	2	13
53	5	5	5	4	19
54	4	4	5	4	17
55	4	4	5	3	16
56	4	4	5	3	16
57	4	5	4	3	16
58	3	3	4	4	14
59	4	4	4	3	15
60	4	4	4	4	16

NO	RELIABILITY (X1)				TOTAL SKOR
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	4	4	5	4	17
64	4	4	4	4	16
65	5	4	4	4	17
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	3	4	3	4	14
69	4	4	4	4	16
70	3	4	4	1	12
71	4	5	5	4	18
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	2	3	4	4	13
75	4	5	4	3	16
76	4	4	3	1	12
77	4	4	4	1	13
78	3	4	4	3	14
79	2	3	3	4	12
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	5	4	4	4	17
83	5	4	4	4	17
84	5	5	5	4	19
85	4	5	5	4	18
86	5	4	4	5	18
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	4	3	3	3	13
90	4	4	4	3	15
91	5	5	5	4	19
92	4	4	4	3	15
93	3	3	4	3	13
94	3	3	4	4	14
95	3	3	3	4	13
96	5	5	5	5	20
97	5	5	4	5	19
98	4	4	4	4	16
99	4	4	4	5	17
100	5	5	5	5	20
					1559

NO	RESPONSIVENESS (X2)				TOTAL SKOR
	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	5	4	4	4	17
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	5	17
6	4	4	4	4	16
7	3	3	4	3	13
8	4	4	4	4	16
9	3	3	4	4	14
10	4	3	3	4	14
11	4	4	4	4	16
12	3	3	3	3	12
13	4	5	4	4	17
14	3	3	2	3	11
15	2	3	3	4	12
16	3	4	4	3	14
17	4	3	4	3	14
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	3	2	3	2	10
21	3	2	3	4	12
22	3	4	2	3	12
23	4	3	4	5	16
24	3	3	4	4	14
25	4	4	4	5	17
26	4	3	3	4	14
27	4	4	3	4	15
28	3	3	4	4	14
29	4	4	4	4	16
30	4	4	3	3	14
31	4	5	4	4	17
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	3	4	3	2	12
38	3	3	4	4	14
39	3	2	3	4	12
40	4	5	4	4	17
41	4	4	4	4	16
42	4	4	2	4	14
43	4	2	2	4	12
44	4	4	2	4	14
45	5	5	5	5	20
46	5	5	5	5	20
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	4	4	3	4	15
50	5	5	5	5	20
51	4	3	4	3	14
52	4	4	3	3	14
53	2	5	5	4	16
54	4	4	5	5	18
55	4	4	5	5	18
56	4	4	5	5	18
57	4	5	5	4	18

NO	RESPONSIVENESS (X2)				TOTAL SKOR
	x2.1		x2.1		
58	4	4	4	4	16
59	4	3	4	3	14
60	4	4	5	4	17
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	5	4	5	4	18
66	4	4	4	4	16
67	3	4	4	4	15
68	2	3	4	4	13
69	4	4	4	4	16
70	2	2	1	3	8
71	5	5	4	4	18
72	4	5	5	4	18
73	4	5	4	5	18
74	4	4	3	4	15
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16
78	4	3	4	2	13
79	4	3	3	4	14
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	5	4	5	4	18
83	5	4	5	5	19
84	5	5	5	5	20
85	5	4	4	5	18
86	5	5	4	4	18
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	4	3	3	4	14
90	4	4	4	4	16
91	4	5	4	5	18
92	3	3	3	4	13
93	3	3	3	3	12
94	4	3	3	3	13
95	3	3	3	3	12
96	5	4	5	4	18
97	5	4	4	4	17
98	5	4	5	4	18
99	4	3	4	4	15
100	4	3	3	1	11
JUMLAH					1555

NO	ASSURANCE (X3)				TOTAL SKOR
	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	
1	4	4	4	5	17
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	5	5	4	4	18
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	3	15
10	3	3	3	4	13
11	4	4	4	4	16
12	3	3	3	3	12
13	4	5	4	5	18
14	2	3	3	2	10
15	4	3	5	3	15
16	3	4	4	5	16
17	4	4	5	4	17
18	3	4	4	5	16
19	4	3	4	4	15
20	2	3	3	3	11
21	3	2	3	2	10
22	4	3	4	3	14
23	4	3	4	5	16
24	4	3	4	5	16
25	4	5	5	4	18
26	4	3	4	4	15
27	4	3	4	4	15
28	3	4	4	4	15
29	4	5	5	4	18
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	3	2	3	4	12
38	3	4	4	3	14
39	2	3	3	4	12
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	5	5	5	5	20
46	5	5	5	5	20
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	4	4	4	4	16
50	5	5	5	5	20
51	4	3	4	5	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	5	4	5	4	18
55	5	4	5	4	18
56	5	4	5	4	18
57	4	4	5	5	18
58	3	3	4	4	14
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	4	5	4	4	17
64	4	4	4	4	16

NO	ASSURANCE (X3)				TOTAL SKOR
	x3.1		x3.1		
65	4	4	5	4	17
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	4	3	4	5	16
69	3	4	5	5	17
70	1	3	3	3	10
71	5	4	5	5	19
72	4	4	3	3	14
73	3	4	3	4	14
74	3	4	4	5	16
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16
77	3	3	4	4	14
78	2	3	3	5	13
79	3	4	4	4	15
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	4	4	5	5	18
83	4	5	4	5	18
84	5	5	5	5	20
85	4	4	5	4	17
86	4	4	5	4	17
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	5	17
89	3	4	4	4	15
90	4	4	4	4	16
91	5	4	5	4	18
92	4	4	4	4	16
93	3	3	3	3	12
94	3	3	4	4	14
95	3	4	4	3	14
96	5	5	5	5	20
97	4	4	4	4	16
98	4	4	4	4	16
99	3	4	4	4	15
100	4	4	4	4	16
JUMLAH					1591

NO	EMPATHY (X4)			TOTAL SKOR
	x4.1	x4.2	x4.3	
1	4	5	5	14
2	5	4	4	13
3	5	4	4	13
4	4	4	4	12
5	3	4	4	11
6	4	4	4	12
7	4	3	3	10
8	4	4	4	12
9	3	3	3	9
10	2	3	4	9
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	4	5	4	13
14	3	2	2	7
15	3	4	5	12
16	4	4	5	13
17	3	4	5	12
18	3	4	5	12
19	4	4	4	12
20	3	4	3	10
21	3	3	2	8
22	3	4	3	10
23	4	5	5	14
24	4	5	4	13
25	4	5	5	14
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	3	3	4	10
29	4	4	5	13
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	4	4	4	12
37	3	2	3	8
38	4	3	4	11
39	4	3	4	11
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12
42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	4	4	4	12
46	5	5	5	15
47	5	5	5	15
48	5	5	5	15
49	4	4	5	13
50	5	5	5	15
51	4	4	5	13
52	3	3	3	9
53	4	5	4	13
54	4	4	4	12
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	3	4	4	11
60	4	5	4	13
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	4	5	4	13
64	3	4	3	10

NO	EMPATHY (X4)			TOTAL SKOR
	x4.1	x4.2	x4.3	
65	4	4	4	12
66	4	4	4	12
67	3	4	3	10
68	4	4	3	11
69	4	4	4	12
70	1	3	4	8
71	4	4	5	13
72	4	4	5	13
73	3	4	4	11
74	4	4	4	12
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	3	4	4	11
79	3	4	4	11
80	4	4	4	12
81	4	4	4	12
82	4	4	4	12
83	4	5	4	13
84	5	5	5	15
85	4	5	4	13
86	5	5	5	15
87	4	4	4	12
88	4	4	4	12
89	4	3	4	11
90	3	4	4	11
91	4	4	5	13
92	4	4	4	12
93	4	3	3	10
94	3	3	3	9
95	3	3	3	9
96	4	4	5	13
97	3	4	4	11
98	3	4	4	11
99	4	3	4	11
100	4	4	4	12
	jumlah			1179

NO	TANGIBLE (X5)				TOTAL SKOR
	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	
1	3	4	4	4	15
2	3	4	4	4	15
3	3	4	4	4	15
4	4	4	4	4	16
5	3	4	4	4	15
6	4	4	4	4	16
7	3	4	4	4	15
8	4	4	4	4	16
9	4	4	5	5	18
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	3	3	3	3	12
13	4	5	4	4	17
14	2	3	3	2	10
15	3	4	3	4	14
16	3	4	4	4	15
17	3	4	4	5	16
18	4	4	3	4	15
19	4	5	5	5	19
20	3	2	3	2	10
21	3	3	4	3	13
22	3	4	4	3	14
23	3	4	4	5	16
24	3	4	4	4	15
25	4	5	5	4	18
26	3	3	4	4	14
27	3	4	4	4	15
28	3	4	5	5	17
29	3	4	4	4	15
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	3	2	4	3	12
38	4	4	3	4	15
39	3	4	2	4	13
40	3	4	4	4	15
41	4	4	4	4	16
42	2	2	4	4	12
43	2	2	2	4	10
44	2	2	3	3	10
45	4	4	5	5	18
46	4	5	5	5	19
47	4	5	5	5	19
48	4	5	5	5	19
49	5	4	4	4	17
50	5	4	5	4	18
51	4	4	5	5	18
52	3	3	3	3	12
53	4	4	4	4	16
54	3	4	5	5	17
55	3	4	5	5	17
56	3	4	5	5	17
57	3	3	5	3	14
58	4	4	3	3	14
59	4	4	4	3	15
60	5	4	4	4	17
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	4	4	3	4	15
64	4	4	4	4	16

NO	TANGIBLE (X5)				TOTAL SKOR
	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	
65	5	4	4	4	17
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	3	4	5	4	16
69	3	3	2	2	10
70	4	4	4	4	16
71	3	3	5	5	16
72	3	3	4	4	14
73	3	4	4	4	15
74	4	4	4	4	16
75	1	2	4	3	10
76	2	1	4	2	9
77	3	2	4	2	11
78	4	3	4	3	14
79	4	3	4	3	14
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	3	3	5	4	15
83	3	3	5	4	15
84	5	5	5	5	20
85	4	4	5	4	17
86	5	5	5	5	20
87	4	4	4	5	17
88	3	4	4	4	15
89	3	2	4	3	12
90	4	3	4	4	15
91	4	4	5	4	17
92	2	2	4	3	11
93	3	3	3	3	12
94	3	3	4	4	14
95	3	3	4	3	13
96	4	5	5	5	19
97	4	4	4	4	16
98	4	4	4	4	16
99	3	4	4	4	15
100	2	2	4	4	12
	JUMLAH				1516

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

NO	KEPUASAN MASYARAKAT (Y)					TOTAL SKOR
	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	5	4	4	4	3	20
68	4	3	4	4	4	19
69	4	2	5	3	4	18
70	4	4	3	4	4	19
71	4	4	5	4	4	21
72	4	4	4	3	3	18
73	4	4	5	4	5	22
74	4	4	4	4	5	21
75	4	3	5	4	3	19
76	4	3	5	3	3	18
77	4	3	5	4	3	19
78	3	3	4	4	4	18
79	4	5	5	5	5	24
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	5	4	4	21
83	5	4	5	4	5	23
84	5	5	5	5	5	25
85	5	4	5	5	4	23
86	5	5	5	5	5	25
87	5	4	4	4	4	21
88	4	4	4	4	4	20
89	3	4	5	3	4	19
90	4	4	5	4	4	21
91	4	4	5	4	4	21
92	3	4	5	3	3	18
93	3	3	4	3	3	16
94	4	4	4	3	3	18
95	3	3	4	3	3	16
96	5	5	5	5	5	25
97	4	4	5	4	4	21
98	4	4	5	4	4	21
99	3	4	4	4	4	19
100	3	4	4	2	2	15

OUTPUT HASIL ANALISIS

1. Uji Validitas

		Correlations				
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.568**	.414**	.192	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.056	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.568**	1	.512**	.253*	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.011	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.414**	.512**	1	.240*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.016	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.4	Pearson Correlation	.192	.253*	.240*	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	.056	.011	.016		.000
	N	100	100	100	100	100
total_x1	Pearson Correlation	.776**	.798**	.702**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

		Correlations				
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	total_x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.553**	.506**	.426**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.553**	1	.591**	.493**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.506**	.591**	1	.516**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x2.4	Pearson Correlation	.426**	.493**	.516**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
total_x2	Pearson Correlation	.770**	.830**	.831**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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



Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	total_x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.585**	.703**	.397**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x3.2	Pearson Correlation	.585**	1	.582**	.425**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x3.3	Pearson Correlation	.703**	.582**	1	.470**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x3.4	Pearson Correlation	.397**	.425**	.470**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
total_x3	Pearson Correlation	.851**	.804**	.849**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	total_x4
x4.1	Pearson Correlation	1	.538**	.433**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x4.2	Pearson Correlation	.538**	1	.604**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x4.3	Pearson Correlation	.433**	.604**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
total_x4	Pearson Correlation	.796**	.861**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	total_x5
x5.1	Pearson Correlation	1	.675**	.276**	.379**	.754**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x5.2	Pearson Correlation	.675**	1	.364**	.669**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x5.3	Pearson Correlation	.276**	.364**	1	.557**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x5.4	Pearson Correlation	.379**	.669**	.557**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
total_x5	Pearson Correlation	.754**	.877**	.677**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	total_y
y.1	Pearson Correlation	1	.458**	.388**	.551**	.394**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.2	Pearson Correlation	.458**	1	.355**	.479**	.456**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.3	Pearson Correlation	.388**	.355**	1	.361**	.382**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.4	Pearson Correlation	.551**	.479**	.361**	1	.616**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.5	Pearson Correlation	.394**	.456**	.382**	.616**	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
total_y	Pearson Correlation	.737**	.717**	.675**	.803**	.789**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100

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

2. Uji Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.678	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	11.76	2.386	.512	.578
x1.2	11.69	2.559	.609	.516
x1.3	11.54	3.059	.515	.596
x1.4	11.78	3.022	.275	.739

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0

Total	100	100.0
-------	-----	-------

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	11.63	3.670	.598	.774
x2.2	11.72	3.315	.675	.736
x2.3	11.69	3.186	.663	.743
x2.4	11.61	3.675	.574	.785

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	12.08	2.256	.685	.741
x3.2	12.02	2.606	.644	.760
x3.3	11.81	2.620	.734	.725
x3.4	11.82	2.856	.494	.827

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.1	8.00	1.293	.541	.753
x4.2	7.82	1.179	.674	.604
x4.3	7.76	1.235	.590	.699

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	11.67	3.415	.549	.771
x5.2	11.47	2.837	.742	.667
x5.3	11.10	3.828	.467	.804
x5.4	11.24	3.215	.675	.708

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	11.67	3.415	.549	.771

x5.2	11.47	2.837	.742	.667
x5.3	11.10	3.828	.467	.804
x5.4	11.24	3.215	.675	.708

RELIABILITY

```

/VARIABLES=y.1 y.2 y.3 y.4 y.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes		
Output Created		10-FEB-2021 08:34:00
Comments		
Input	Data	C:\Users\HP\Desktop\Untitled data input spss.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=y.1 y.2 y.3 y.4 y.5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,06

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y.1	16.07	4.066	.579	.755
y.2	16.19	4.256	.569	.759
y.3	15.75	4.149	.473	.789
y.4	16.05	3.907	.679	.725
y.5	16.02	3.535	.607	.749

3. Hasil Analisa Regresi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables	Method
		Removed	

1	total_x5, total_x4, total_x1, total_x2, total_x3 ^b	. Enter
---	---	---------

- a. Dependent Variable: total_y
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.802 ^a	.644	.625	1.490	1.859

- a. Predictors: (Constant), total_x5, total_x4, total_x1, total_x2, total_x3
b. Dependent Variable: total_y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	377.302	5	75.460	33.995	.000 ^b
	Residual	208.658	94	2.220		
	Total	585.960	99			

- a. Dependent Variable: total_y
b. Predictors: (Constant), total_x5, total_x4, total_x1, total_x2, total_x3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.699	1.307		3.595	.001
	total_x1	.022	.105	.019	.208	.836
	total_x2	.349	.111	.345	3.155	.002
	total_x3	.165	.145	.141	1.140	.257
	total_x4	.114	.157	.074	.729	.468
	total_x5	.368	.080	.355	4.601	.000

- a. Dependent Variable: total_y

Coefficient Correlations^a

Model		total_x5	total_x4	total_x1	total_x2	total_x3	
1	Correlations	total_x5	1.000	-.017	-.104	-.258	-.095
		total_x4	-.017	1.000	-.254	-.152	-.389
		total_x1	-.104	-.254	1.000	-.085	-.258
		total_x2	-.258	-.152	-.085	1.000	-.481
		total_x3	-.095	-.389	-.258	-.481	1.000
	Covariances	total_x5	.006	.000	-.001	-.002	-.001
		total_x4	.000	.025	-.004	-.003	-.009
		total_x1	-.001	-.004	.011	-.001	-.004
		total_x2	-.002	-.003	-.001	.012	-.008
		total_x3	-.001	-.009	-.004	-.008	.021

a. Dependent Variable: total_y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.89	24.47	20.02	1.952	100
Residual	-3.331	5.267	.000	1.452	100
Std. Predicted Value	-2.629	2.280	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.236	3.535	.000	.974	100

a. Dependent Variable: total_y

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki laki	50	50.0	50.0	50.0
	perempuan	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD Kebawah	12	12.0	12.0	12.0
	SMP	18	18.0	18.0	30.0
	SMA	27	27.0	27.0	57.0
	S1	39	39.0	39.0	96.0
	S2	4	4.0	4.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	21	21.0	21.0	21.0
	25-30	28	28.0	28.0	49.0
	30-50	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BUMN	8	8.0	8.0	8.0
	PNS	22	22.0	22.0	30.0
	Lainnya	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	