

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KABUPATEN LUWU TIMUR**

Diajukan Oleh

Sari Ashari Hasan
45 18 012 109



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BOSOWA**

MAKASSAR

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kab. Luwu Timur**

Nama Mahasiswa : Sari Ashari Hasan

Stambuk/NIM : 4518012109

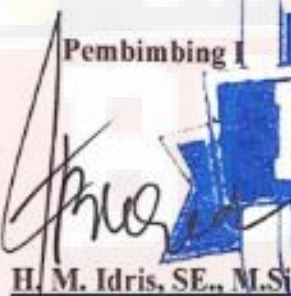
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

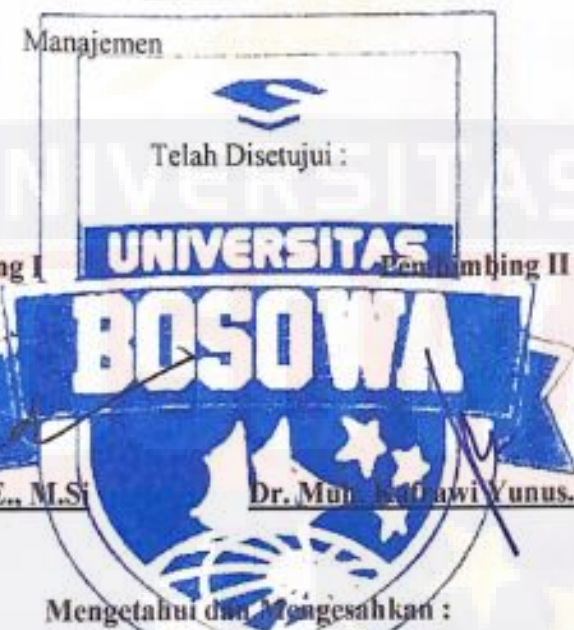
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


H. M. Idris, SE., M.Si




Dr. Muhammad Fauzi Yunus, SE., MM

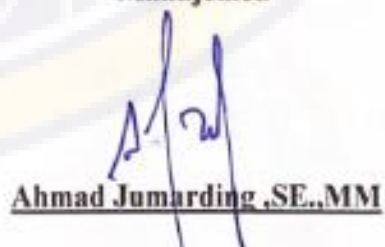
Mengetahui dan Mengesahkan :

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Hj. Herminawati, SE., M.M


Ahmad Jumarding, SE., MM

Tanggal Pengesahan

PERYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sari Ashari Hasan
Nim : 4518012109
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kab. Luwu Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah di ajuhkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan dapat tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 11 - Agustus 2022

Yang menyatakan,



Sari Ashari Hasan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan teriring salam dan shalawat tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Bosowa, dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur”.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Pertama-pertama, ucapan terima kasih penulis berikan kepada Rektor Universitas Bosowa Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si.
2. Bapak Dr.H.A. Arifuddin Mane, SE., MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr. HJ. Herminawati Abu bakar SE, MM Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
4. Ibu Indrayani Nur , S.Pd., SE., M.Si Selaku Ketua Jurusan Manajemn Fakultas Ekonimi Bosowa.
5. Kepada Bapak H. M. Idris, SE., M.Si dan Dr. Muh. Kafrawi Yunus., SE., MM sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi dan diskusi yang dilakukan dengan penulis.
6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa yang telah memberikan Ilmu dan Pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah. Beserta seluruh Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa, terima kasih atas bantuannya dalam pengurusan Administrasi.

7. Kepada kedua orangtua tercinta yang selalu sabar, pengertian dan rasa sayang yang begitu besar kepada penulis, mama Saujiarni dan bapak Umar yang terus menerus mendoakan, membimbing, memberi semangat, memotivasi, dan tentunya bekerja keras untuk memberi finansial yang begitu banyak, dan juga dukungan yang telah kedua orangtua penulis berikan. Penulis ucapkan terima kasih atas segala yang orang tua penulis berikan.
8. Kepada "New Girls" Nita, Rusti, Sari, Niar, dan Siska dari awal semester hingga semester akhir yang selalu bersama penulis. Penulis ucapkan Terima Kasih.
9. Kepada semua keluarga yang turut membantu dan memberikan dukungannya. Penulis ucapkan Terima kasih.
10. Kepada keluarga besar Universitas Bosowa Makassar khususnya teman-teman seperjuangan kami di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen atas dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan pahala disisi Allah SWT, Amiin Ya Rabbal Alamin.

Makassar, 4 Agustus 2022


10000
METERAI
TEMPEL
08E85A0012076504
Sari Ashari Hasan

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF KAB. LUWU TIMUR

Oleh :

Sari Ashari Hasan

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Bosowa

ABSTRAK

SARI ASHARI HASAN.2022.Skripsi.Analisis Effect of the quality of public services on community satisfaction at the Population Service and Civil Registration District. East Luwu was supervised by H. M. Idris., SE., M.Si and DR. Moh. Kafrawi Yunus. SE., MM.

The object of research is the Department of Population and Civil Registration Kab. East Luwu. The type of research used is descriptive quantitative research, the type of data used is primary and secondary data, samples..

Based on the results of the data analysis, it is concluded that the quality of public services has a positive and significant influence on community satisfaction. The better the quality of community service in a business, the better the community satisfaction will be.

Keywords: Public service quality, Population Service, Civil Registration

BOSOWA



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparaturnya negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah dimandemengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Manat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan

yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bias disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia di hadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan,. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin,2007:2).

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

Penelitian ini di lakukan berdasarkan penelitian terdahulu yang di gunakan sebagai acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian. Adapun tabel penelitian terdahulu.

Tabel 1.1
penelitian terdahulu

| <i>Nama dan tahun</i> | <i>Judul</i> | <i>Metode</i> | <i>Hasil penelitian</i> |
|---------------------------------|--|---|---|
| Wahyu Apriansyah, (2016) | Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dinas kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang | Metode yang digunakan yaitu <i>teknik Accidental sampling</i> | Dari hasil penelitian tentang indeks kepuasan Masyarakat. Pelayanan Masyarakat sebesar 60,77 atau dapat dikatakan cukup baik berdasarkan kategori penelitian. |
| Nur nisya maya safitri | Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan | Sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. | dimana setiap variabel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian setiap pelayanan yang |

| | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|
| | masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang | | dilakukan mempunyai pengaruh yang baik. |
| Sri hening widyastuti, (2017) | Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor upt kota surakarta | Teknik sampling; definisi operasional variabel dan instrument Penelitian; Teknik analisis data yang meliputi: uji instrumen, model regresi logistik, uji ketepatan model regresi, uji koefisien regresi dan uji variabel hasil (outcome). | Hasil penelitian ini sangat sesuai dengan respon masyarakat yang menyatakan puas terhadap kemampuan pegawai menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini sangat mendukung perwujudan aspek mental pelayanan dari sendi sendi pelayanan prima dimana pada aspek tersebut diharapkan instansi pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang santun. Artinya dengan tumbuhnya kesopanan dan kesantunan terhadap pelayanan yang diberikan diharapkan dapat membuat masyarakat merasa nyaman dan percaya terhadap Kantor |

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kab Luwu Timur merupakan salah satu contoh perlunya penerapaaan komputerisasi agar dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil luwu timur pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Dalam memperhatikan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat ramah, efisien dan maksimal. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui *seberapa penting peran* kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kab Luwu Timur

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka pada penelitian ini yang menjadi perumusan masalah adalah

Bagaimanakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Luwu Timur.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah maka tujuan penelitian ini yaitu. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kab Luwu Timur.

1.4. Manfaat penelitian

1.4.1. Bagi pembaca

penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau sebagai

bahan pembanding dan dasar pengembangan penelitian selanjutnya yang bersifat sejenis.

1.4.2. Bagi Perusahaan

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

1.4.3. Bagi peneliti

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



**UNIVERSITAS
BOSOWA**

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Tentang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian dari ilmu manajemen, yang berarti merupakan suatu usaha untuk mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam organisasi agar mampu berfikir dan bertindak sebagaimana yang diharapkan organisasi. Organisasi yang maju tentu tidak terlepas dari kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki, sebaliknya tidak sedikit organisasi hancur dan gagal karena ketidakmampuannya dalam mengelola sumber dayamanusia.

Mangkunegara, (2013:2), menjelaskan bahwa manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Pada hakikatnya MSDM merupakan gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial dan sangat dominan pada setiap organisasi. Oleh sebab itu MSDM merupakan keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan pengadaan seleksi, pelatihan, penempatan, dan pemberian kompensasi.

Menurut Stoner dan Nabila, (2013:57) manajemen sumber daya

manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau organisasi dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Manajemen telah berkembang menjadi bidang yang semakin profesional menurut setiap sumber daya manusia untuk mengembangkan kualitas yang dimiliki tersebut dalam berbagai bidang aplikasi kerja. Aplikasi bidang kerja tersebut diharapkan berdasarkan implementasi manajemen operasional, manajemen ini manajemen puncak yang tidak terlepas dari kualitas yang dimiliki terhadap peningkatan pengembangan karir dan komitmen.

2.1.2. Fungsi manajemen sumber daya manusia.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki fungsi dalam operasional organisasi yang menurut Stoner J, (2013:219) yaitu :

1. Fungsi Pengadaan Sumber Daya Manusia (SDM), yang dimulai dari proses perencanaan SDM, rekrutmen, seleksi sampai pada proses penempatan SDM.
2. Fungsi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), melalui proses pendidikan dan pelatihan sampai pada proses pengembangan karier.
3. Fungsi Pemeliharaan Sumber Daya Manusia (SDM), dalam bentuk pemberian kompensasi, fungsi pengintegrasian, perburuhan, promosi, mutasi, demosi dan PHK.

2.2. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik

2.2.1. Kualitas Pelayanan

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

Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutusecara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pada dasarnya merupakan katayang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dalam administrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat atau individu atas dasar dan

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

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

Kualitas Pelayanan Waluyo (2007:105) mendefinisikan Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Menurut Parasuraman

(2008:77) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

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

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak sesaat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

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

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

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

1. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

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

2.2.2. Prosedur pelayanan

dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara pelayanan untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan

tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan.

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

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan

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

3. Kepastian waktu

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

4. Akurasi produk

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

5. Keamanan

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

6. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah

dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.

7. Kenyamanan

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

2.2.3. Faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan

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

Faktor faktor yang perlu di perhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (*Wolkins* dalam buku Tjiptono (2014: 22) adalah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan

pasar sasaran.

2. Mengelola harapan pelanggan semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.
3. Mengelola bukti pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*.

2.2.4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang-Undangan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau .

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintahan karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lain.

2.2.5. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan jasa dan pelayanan umum.

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

1) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh sebab itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat

kemiskinan. Keterkaitan tingkat kesehatan.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa tingkat kesejahteraan masyarakat yang rendah akan menyebabkan pendapatan rendah. Tingkat produktifitas yang rendah lebih lanjut menyebabkan pendapatan rendah. Pendapatan yang rendah menyebabkan kemiskinan. Kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

2) Pendidikan Dasar

Selain kesehatan, bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakat.

Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan diatas. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar.

3) Bahan Kebutuhan Pokok

Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan

menjaga ketersediaan dipasar maupun digudang dalam bentuk cadangan maupun persediaan.

Lonjakan harga kebutuhan pokok masyarakat yang terlalu tinggi akan memberikan dampak negatif bagi perekonomian makro, misalnya memicu terjadinya inflasi yang tinggi (hiperinflasi). Selain itu, ketidakstabilan harga bahan kebutuhan pokok yang tidak terkendali juga dapat menimbulkan ketidakstabilan politik.

2.2.6. Dimensi kualitas pelayanan publik

Menurut Parasuraman et al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra ,2005, h.133-135) Kelima dimensi itu mencakup:

- 1) Reliabilitas (Reliability)
- 2) Daya Tanggap (Responsiveness)
- 3) Empati (Emphaty)
- 4) Bukti Fisik (Tangibles)

2.3. Tinjauan Tentang Kepuasan

2.3.1 Definisi Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan persepsi tentang kinerja (atau hasil) dari suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja gagal memenuhi harapan maka pelanggan kecewa. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan amat puas atau

terpukau.

Menurut (Sedarmayanti 2007:244) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan”. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004). Menurut Kotler dan Keller (2009: 70) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan- harapannya.

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

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

2.3.2 Mengukur kepuasan masyarakat

1. Sistem pengaduan

Sistem ini diberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidak puasan

lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hasil ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

2. Survei lapangan

Survei lapangan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

3. Panel pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

Standar kepuasan pelanggan yang baik harus dilengkapi dengan sumberdaya yang mencukupi (orang, sistem, dan teknologi) dan harus didukung agar menjadi efektif, yaitu kinerja karyawan harus diukur dan karyawan di beri kompensasi berdasarkan standar tersebut. Oleh karena itu kesenjangan antara standar kepuasan pelanggan dengan tindakan nyata diberikan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan harus dihilangkan (Yamit, 2002, p.82).

Tjiptono (2008) mengatakan ada enam konsep inti yang memiliki

kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen (Setyawan, 2013), yaitu:

1. Kepuasan Konsumen Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan konsumen adalah langsung menanyakan kepada konsumen seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

2. Dimensi Kepuasan Konsumen

Berbagai penelitian memilah kedalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam itu terdiri atas empat langkah:

- 1) Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci konsumen.
- 2) Meminta Konsumen menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf konsumen.
- 3) Meminta konsumen menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.
- 4) Meminta konsumen untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan konsumen keseluruhan.

3. Konfirmasi Harapan (*confirmation of expectations*)

Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk perusahaan. Dalam hal ini akan lebih

ditekankan pada *service quality* yang memiliki komponen berupa harapan Konsumen akan pelayanan yang diberikan (seperti : Atmosfer tempat, kecepatan pelayanan, keramahan/kesopanan pengelola dan karyawan, dan sifat pertemanan dari karyawan).

2.3.3 Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
2. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasa yang tinggi.
3. Harga, produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
4. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2011,p.454) ada empat metode

pengukuran kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

2. Ghost Shopping

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

3. Lost Customer Analysis

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan / penyempurnaan selanjutnya.

2.3.5 Memuaskan Kebutuhan Masyarakat

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. (Yamit,2002, p.93)

Untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat melakukan dengan tahapan sebagai berikut:

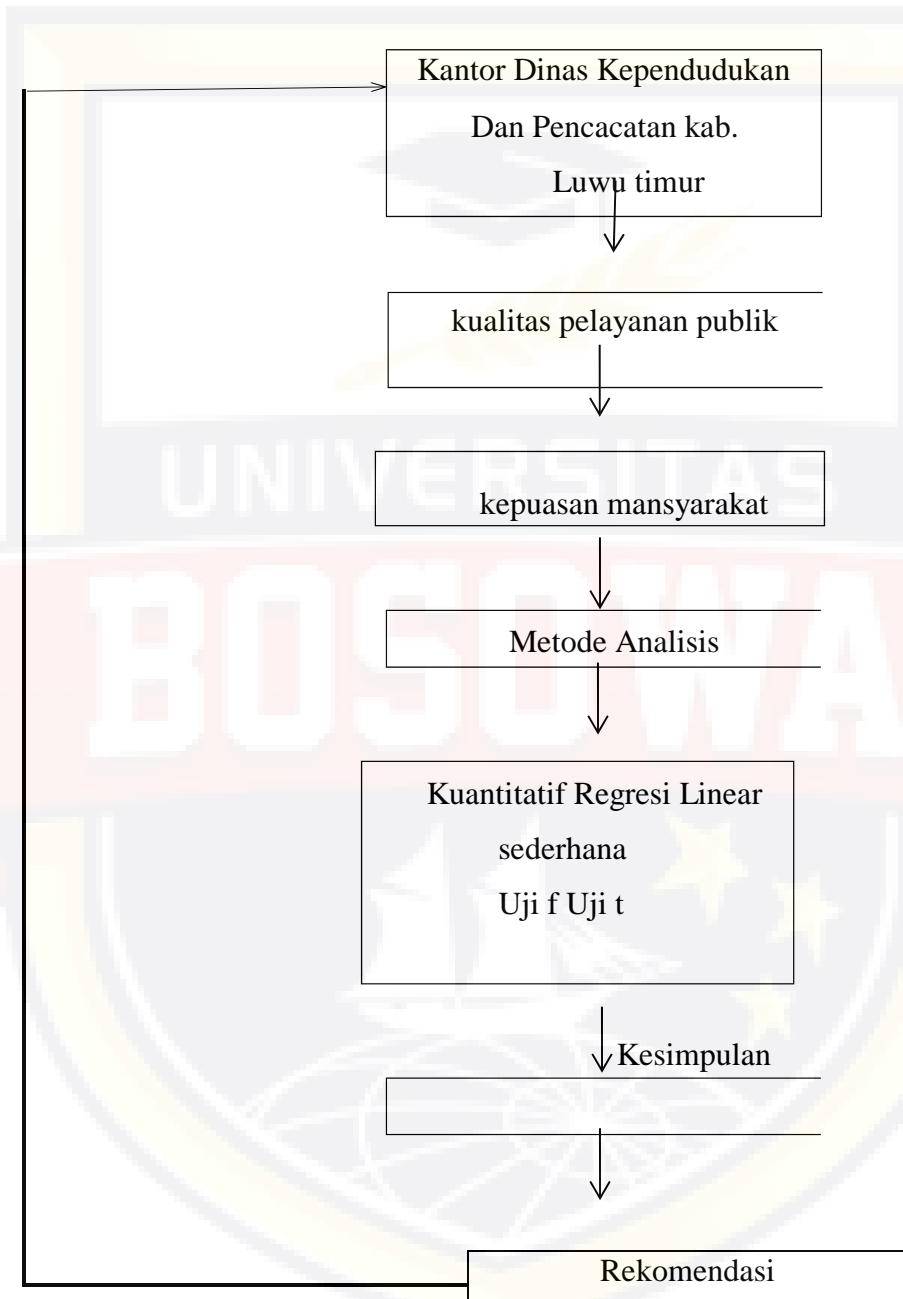
1. Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan
Mencari tahu kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengetahui motif pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa.
2. Pelanggan dalam membeli produk, perusahaan dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan pelanggan yang tepat.
3. Membangun citra perusahaan

Perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi pelanggan terhadap produk perusahaan.

Persepsi positif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima pelanggan atas produk yang dihasilkan perusahaan.



2.4. Kerangka Pikir



2.5. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2010, p.93).

Adapun dugaan sementara penelitian ini adalah: “di duga kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu timur”



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Daerah Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemilihan lokasi ini akan memberikan uraian deskripsi berupa gambaran tentang kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten luwu timur. Penelitian ini di rencanakan Di laksanakan Kurang Lebih 2 bulan terhitung dari bulan februari sampai maret 2022

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan dalam penyusunan proposal ini, maka digunakan metode penelitian studi kasus (*Case Study Method*) dan pengumpulan data melalui penelitian, sebagai berikut :

- 3.2.1. Penelitian pustaka (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan jalan mengadakan secara langsung terhadap beberapa buku sebagai bahan pustaka. Dan dapat ditambah pula bahan kuliah yang ada hubungannya dengan pembahasan proposal ini.
- 3.2.2. Penelitian lapang (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengadakan kunjungan secara langsung kepada objek penelitian yang telah ditetapkan.
- 3.2.3. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, digunakan metode, sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.
2. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab yang dilakukan dengan beberapa staf yang langsung menangani bidangnya.
3. Kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang tersusun secara sistematis untuk diisi oleh karyawan secara objektif. Dalam kuisisioner ini nantinya akan digunakan model pertanyaan tertutup, yakni bentuk pertanyaan yang sudah disertai alternatif jawaban sebelumnya, sehingga responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:115).

3.3.2 Menurut sugiyono (2015:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Tehnik dalam sampel *random sampling*.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Sumber data

1. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui wawancara dengan beberapa informan yang sudah ditentukan

sebelumnya.

2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui buku-buku referensi, surat kabar, jurnal dan dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan fokus yang dibahas dalam penelitian ini.

3.4.2 Jenis data .

Data Kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.5. Metode Analisis

Untuk menguji Hipotesis yang telah diajukan dalam Penelitian ini, Maka digunakan Metode Analisis :

3.5.1 Regresi Linear sederhana.

Metode analisis data yang di gunakan pada penelitian ini adalah metode analisis regresi linier sederhana. Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam analisis regresi sederhana dipergunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencacatan sipil kab luwu timur. Dalam Sugiyono (2013 : 285) model analisis regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$y= a+bx$$

Keterangan:

Y = kualitas pelayanan publik

X = kepuasan masyarakat

b= Koefisien Regresi

3.5.2 Uji Parsial(Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (pervariabel) terhadap variabel terikatnya, apakah memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel terikat atau tidak. Rumus yang digunakan untuk menghitung besarnya nilai thitung menurut Sugiyono (2010: 368) yaitu:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel bebas secara individu tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebas secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3.5.3 Uji (F)

Menurut pardede dan manurung (2014:28) uji F dapat di gunakan uji f dapat di gunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat (Y) Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y) Uji ini di lakukan dengan membandingkan signifikan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka model ini yang di rumuskan sudah tepat, jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat di artikan bahwa model regresi sudah tepat artinya pengaruh secara bersama

3.5.4 Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2011)

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Agusty Ferdinand, 2006). Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menguji validitas butir angket adalah:

- a) Jika r hitung $>$ r table maka variable tersebut valid
- b) Jika r hitung $<$ r tabel maka variable tersebut tidak valid

Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing – masing indikator pertanyaan adalah valid.

Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

3.6. Definisi Operasional

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

Tabel 3.1.
Definisi operasional dan pengukuran variabel

| No. | Variabel | Dimensi | Indikator |
|-----|-------------------------------------|--------------------|---|
| 1 | Kualitas pelayanan publik (X_1) | 1. Bukti fisik | <ul style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan prasaran yang dimiliki kantor 2. Kenyamanan serta kebersihan ruangan kantor 3. Keberadaan pegawai pada saat pelayanan |
| | | 2. Kehandalan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan 2. Pelayanan yang cepat 3. Prosedur pelayanan administrasi yang jelas |
| | | 3. Daya Tanggap | <ul style="list-style-type: none"> 1. Sikap tanggap pegawai 2. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan sudah di mengerti oleh masyarakat 3. Kemampuan pegawai memberikan solusi yang tepat bagi Masyarakat |
| | | 4. Jaminan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Sikap ramah dan sopan pegawai 2. Kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi yang efektif 3. Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan |
| 2 | Kepuasan masyarakat (Y_1) | Prosedur pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan jenis pelayanan 2. Persyaratan mudah dan dapat dipahami 3. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan 4. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan 5. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan 6. Keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan |

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Gambaran Umum Responden

Subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Luwu Timur. Penelitian ini di rencanakanakan kurang lebih 2 bulan terhitung dari bulan Mei sampai dengan Juli 2022. Dengan waktu penyebaran kuesioner berlangsung selama 4 hari. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden yang merupakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur.

Tabel 3. Distribusi dan Pengembalian Kuesioner

| No. | Keterangan | Jumlah |
|--------|-----------------------------|--------|
| 1 | Kusioner yang disebar | 45 |
| 2 | Kusioner yang kembali | 45 |
| 3 | Kusioner yang tidak kembali | 0 |
| Jumlah | | 45 |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

b. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Luwu Timur yang berjumlah 45 orang. Berikut ini adalah gambaran mengenai identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan dan umur.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Resonden berdasarkan jenis kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah Orang | Presentase |
|--------|---------------|--------------|------------|
| 1 | Laki-Laki | 27 | 60,00% |
| 2 | Perempuan | 18 | 40,00% |
| Jumlah | | 45 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa 45 responden pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Luwu Timur yang terdiri dari 27 responden atau 60% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan wanita sebanyak 18 responden atau 40% dari jumlah responden.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5. Responden berdasarkan tingkat pendidikan

| No. | Tingkat Pendidikan | Jumlah Orang | Presentase |
|--------|--------------------|--------------|------------|
| 1 | S1 | 21 | 46,67% |
| 2 | S2 | 19 | 42,22% |
| 3 | S3 | 5 | 11,11% |
| Jumlah | | 45 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 5 diatas, menunjukkan bahwa 45 responden pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Luwu Timur yang terdiri dari pegawai yang memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 21 responden atau sekitar 46.67% dari jumlah responden. Responden yang memiliki pendidikan S2 berjumlah 19 responden atau sekitar 42,22% dari jumlah responden. Sedangkan responden yang

memiliki tingkat pendidikan S3 berjumlah 5 responden atau sekitar 11,11% dari jumlah responden.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 6. Responden berdasarkan Umur

| No. | Usia | Jumlah Orang | Presentase |
|-----|---------------|--------------|------------|
| 1 | 20 – 30 Tahun | 6 | 13,33% |
| 2 | 30 – 40 Tahun | 19 | 42,22% |
| 3 | > 40 Tahun | 20 | 44,44% |
| | Jumlah | 45 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 6 diatas, dapat diketahui bahwa 45 responden pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Luwu Timur yang memiliki usia rentan 20 sampai dengan 30 tahun berjumlah 6 responden atau sekitar 13,33% dari jumlah responden. Responden yang memiliki usia rentan 30 sampai dengan 40 tahun berjumlah 19 responden atau sekitar 42,22% dari jumlah responden. Sedangkan responden yang memiliki usia diatas 40 tahun berjumlah 20 responden atau sekitar 44,44% dari jumlah responden.

4) Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat. Variabel-variabel tersebut akan di uji dengan statistik deskriptif.

Tabel 7. Analisis Statistik Deskriptif

| Descriptive Statistics | | | | | |
|---------------------------|----|-------------|-------------|--------|----------------|
| | N | Minimu m | Maximu m | Mean | Std. Deviation |
| Kualitas Pelayanan Publik | 45 | 3,00 | 4,80 | 4,0044 | ,50179 |
| Kualitas Pelayanan Publik | 45 | 2,80 | 4,60 | 3,6311 | ,45117 |
| Valid N (listwise) | 45 | | | | |

Sumber : Data primer yang diolah 2022

Tabel 7 menjelaskan hasil statistik deskriptif tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kualitas Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan tabel 7 diatas, variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat memiliki nilai minimum 3,00 nilai maksimum 4,80 dan mean 4,0044 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,50179 dari nilai rata-rata jawaban responden.

2. Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 7 diatas, variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai minimum 2,80 nilai maksimum 4,60 dan mean 3,6311 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,45117 dari nilai rata-rata jawaban responden.

Setelah melakukan penelitian, telah diperoleh data yang diperlukan sebagai informasi yang akurat. Selanjutnya, akan dilakukan deskripsi penelitian untuk memberikan penjelasan mengenai hasil

jawaban dari masing-masing responden atas pertanyaan yang diajukan pada saat penelitian. Berdasarkan banyaknya variabel dan merujuk kepada masalah penelitian, maka deskripsi data dikelompokkan menjadi empat bagian yaitu: Kualitas Pelayanan Masyarakat (X1), dan Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil perhitungan statistik deskriptif masing-masing variabel secara lengkap dapat dilihat pada lampiran. Uraian singkat hasil perhitungan statistik deskriptif tersebut dikemukakan berikut ini.

1) Kualitas Pelayanan Masyarakat

Menurut Munawir (2010:19) Kualitas Pelayanan Masyarakat merupakan hak atau bagian yang dimiliki oleh pemilik perusahaan yang ditunjukkan dalam pos Kualitas Pelayanan Masyarakat (Kualitas Pelayanan Masyarakat saham), surplus dan laba yang ditahan. Dari hasil penelitian distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini.

Tabel 8. Tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat

| Item | Frekuensi Skor dan Persentase | | | | | | Total Skor | Rata-rata | |
|---|-------------------------------|---|-----|------|------|------|------------|-----------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | | | |
| 1 | F | 0 | 1 | 15 | 27 | 2 | 45 | 165 | 3,67 |
| | Percent | 0 | 2,2 | 33,3 | 60 | 4,4 | | | |
| 2 | F | 0 | 2 | 10 | 29 | 4 | 45 | 170 | 3,78 |
| | Percent | 0 | 4,4 | 22,2 | 64,4 | 8,9 | | | |
| 3 | F | 0 | 2 | 9 | 24 | 10 | 45 | 177 | 3,93 |
| | Percent | 0 | 4,4 | 20 | 53,3 | 22,2 | | | |
| 4 | F | 0 | 0 | 6 | 22 | 17 | 45 | 191 | 4,24 |
| | Percent | 0 | 0 | 13,3 | 48,9 | 37,8 | | | |
| 5 | F | 0 | 1 | 4 | 16 | 24 | 45 | 198 | 4,40 |
| | Percent | 0 | 2,2 | 8,9 | 35,6 | 53,3 | | | |
| Mean variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat | | | | | | | | 4,0044 | |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Tabel 8 menunjukkan bahwa sesuai item pernyataan yang digunakan paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian tidak setuju. Jumlah nilai rata-rata keseluruhan dari 5 pernyataan yaitu sebesar 4,0044 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju.

2) Kepuasan Masyarakat

Produksi merupakan kegiatan ekonomi yang mengubah input menjadi output atau memberi nilai pada suatu barang atau jasa. Dalam proses produksi, terdapat faktor produksi sebagai inputnya yaitu, Kualitas Pelayanan Masyarakat (*capital*), tenaga kerja (*labour*), keahlian (*skill*), dan tanah atau sumber daya alam (*land*). Dari hasil penelitian distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10. Tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Masyarakat

| Item | Frekuensi Skor dan Persentase | | | | | | Total Skor | Rata-rata | |
|-----------------------------------|-------------------------------|---|------|------|------|------|------------|-----------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | | | |
| 1 | F | 0 | 5 | 17 | 22 | 1 | 45 | 154 | 3,42 |
| | Percent | 0 | 11,1 | 37,8 | 48,9 | 2,2 | | | |
| 2 | F | 0 | 2 | 12 | 30 | 1 | 45 | 165 | 3,67 |
| | Percent | 0 | 4,4 | 26,7 | 66,7 | 2,2 | | | |
| 3 | F | 0 | 1 | 14 | 28 | 2 | 45 | 166 | 3,69 |
| | Percent | 0 | 2,2 | 31,1 | 62,2 | 4,4 | | | |
| 4 | F | 0 | 0 | 20 | 21 | 4 | 45 | 164 | 3,64 |
| | Percent | 0 | 0 | 44,4 | 46,7 | 8,9 | | | |
| 5 | F | 0 | 0 | 18 | 21 | 6 | 45 | 168 | 3,73 |
| | Percent | 0 | 0 | 40 | 46,7 | 13,3 | | | |
| Mean variabel Kepuasan Masyarakat | | | | | | | | | 3,6311 |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Tabel 10 menunjukkan bahwa sesuai item pernyataan yang digunakan paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian tidak setuju. Jumlah

nilai rata-rata keseluruhan dari 5 pernyataan yaitu sebesar 3,6311 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju.

1. Hasil Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Hasil Uji validitas dapat dilihat dari nilai corrected item-total correlation, nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel yang dicari pada signifikansi 0,01 dengan uji 2 sisi (Ghozali, 2016). Nilai r tabel dihitung dengan menggunakan analisis df (*degree of freedom*) yaitu dengan rumus $df = n-2$ dengan n adalah jumlah responden. Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasi r hitung $>$ r tabel, sebaliknya suatu instrumen dikatakan tidak valid apabila nilai korelasi r hitung $<$ r tabel (Astuti et al., 2014: 32). Dengan demikian, nilai $df = (n-2 = 45-2) = 0.2940$. Hasil pengujian validitas untuk setiap variabel ditampilkan dalam tabel 11 berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Validitas

| Item Pertanyaan | R Hitung | R Table | Kesimpulan |
|-----------------|----------|---------|--------------|
| X1 | 0,741 | 0.2940 | Valid |
| X2 | 0,787 | 0.2940 | Valid |
| X3 | 0,813 | 0.2940 | Valid |
| X4 | 0,650 | 0.2940 | Valid |
| X5 | 0,611 | 0.2940 | Valid |
| Y1 | 0,670 | 0.2940 | Valid |
| Y2 | 0,707 | 0.2940 | Valid |
| Y3 | 0,797 | 0.2940 | Valid |
| Y4 | 0,695 | 0.2940 | Valid |
| Y5 | 0,613 | 0.2940 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan pada hasil Uji Validitas, bahwa semua item pada kuesioner menunjukkan variabel adalah Kualitas Pelayanan Masyarakat (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) valid dimana seluruh indeks nilai R hitung lebih besar dari pada nilai R tabel sebesar 0.2940. Sehingga hasil dari uji validitas dari semua variabel diatas menyatakan bahwa uji validitas sesuai dengan pernyataan yang ada dalam metode analisis data. menurut Ghozali (2016).

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengukur mempunyai keandalan dalam mengukur suatu dimensi. Pengukuran ini dilakukan untuk mengukur reliabelitas dengan menggunakan statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel yang dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ menurut (Sunyoto, 2013:81). Hasil pengujian Reliabelitas dapat ditunjukkan dalam tabel 12 berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Realibilitas

| Variabel | Jumlah Item | <i>Cronbach Alpha</i> (α) | Keterangan |
|-------------------------------|-------------|------------------------------------|------------------------|
| Kualitas Pelayanan Masyarakat | 5 | 0,764 | <i>Realible</i> |
| Kepuasan Masyarakat | 6 | 0,727 | <i>Realible</i> |

Sumber: Data primer yang diolah 2022

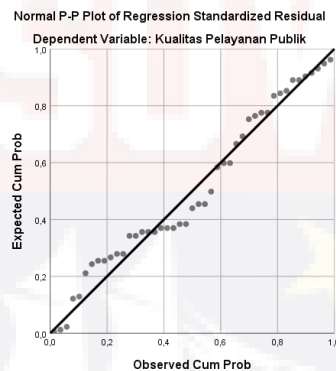
Berdasarkan pada Tabel 12 diatas, dapat diketahui bahwa uji reliabilitas dari masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan di dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden memiliki tingkdanat reliabilitas yang baik sehingga pertanyaan dalam kuesioner dapat dijadikan sebagai instrument

penelitian. Maka hasil dari uji reliabilitas dinyatakan telah sesuai dengan pernyataan yang ada dalam metode analisis data menurut (Sunyoto, 2013:81).

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, *error* yang dihasilkan mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* yang hasil pengujiannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas
Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan gambar 3 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya

korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu. Untuk menguji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas (Sunjoyo,dkk., 2013). Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 13. Hasil Uji Multikolinieritas

| Model | Coefficients ^a | |
|-----------------------------|---------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| 1 Kualitas Pelayanan Publik | 1,000 | 1,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

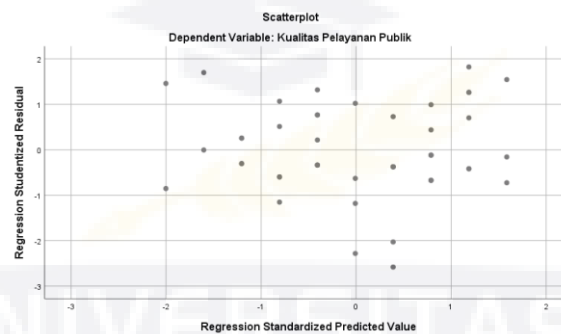
Berdasarkan Tabel 13, terlihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat dan Tenaga Kerja memiliki nilai tolerance diatas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10. Hal ini berarti dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinieritas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode

scatterplot di mana penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan gambar 4 grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi Kepuasan Masyarakat dengan variabel yang mempengaruhi yaitu Kualitas Pelayanan Masyarakat dan Tenaga Kerja.

3. Hasil Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui

hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Regresi adalah alat analisis yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS diperoleh persamaan yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

T

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 1,494 | ,445 | | 3,355 | ,002 |
| Kualitas Pelayanan Publik | ,534 | ,110 | ,594 | 4,838 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data primer yang diolah 2022

. Model Persamaan Regresi

Berdasarkan pada Tabel 14, Maka persamaan regresi yang di dapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,727 + 0,311 X_1 + 0,540 X_2$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,727, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat (X) bernilai 0 maka Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,727.
2. Berdasarkan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat (X) memiliki koefisien regresi positif dengan nilai yaitu $b = 0,311$. Artinya apabila terjadi

kenaikan nilai variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat (X), maka akan terjadi kenaikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentasi pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat ditunjukkan pada tabel 15 dibawah ini:

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary^b | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,594 ^a | ,352 | ,337 | ,36726 |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik | | | | |
| b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik | | | | |
| Sumber: Data primer yang diolah 2022 | | | | |

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R²) pada Tabel 17. Menunjukkan bahwa besarnya nilai yang diperoleh R-Square sebesar 0,352 yang berarti 35,2% variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat (X1). Sedangkan sisanya (100-35,2%) adalah sebesar 64,8% yang dipengaruhi oleh Variabel lain diluar persamaan tersebut.

c. Uji t

Uji parsial digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan uji t yaitu dengan melihat nilai signifikansi t hitung, Jika nilai signifikansi t hitung < dari 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut

mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut.

Tabel 16. Hasil Uji t

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,494 | ,445 | | 3,355 | ,002 |
| | Kualitas Pelayanan Publik | ,534 | ,110 | ,594 | 4,838 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik
 Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 16, Dapat di jelaskan sebagai berikut: Tabel 16 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat (X) memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Nilai t yang bernilai +4,838 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

d. Uji F

Uji Simultan (Uji F) di gunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan uji distribusi F, yaitu dengan membandingkan antara nilai kritis F (F tabel) dengan nilai F hitung yang terdapat pada tabel ANOVA. Uji F berguna untuk menguji apakah

ada pengaruh Kualitas Pelayanan Masyarakat (X1) dan Tenaga Kerja (X2) gabungan dari pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Adapun cara yang kita gunakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan uji hipotesis dalam uji F adalah dengan membandingkan nilai signifikan (sig.) atau nilai probabilitas hasil output Anova. Jika nilai sig. < 0,005, maka hipotesis diterima jika nilai signifikan > 0,005 maka hipotesis ditolak. Adapun hasil output SPSS dalam analisis regresi berganda dibawah ini.

Tabel 17. Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 3,157 | 1 | 3,157 | 23,403 | ,000 ^b |
| | Residual | 5,800 | 43 | ,135 | | |
| | Total | 8,956 | 44 | | | |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

^a b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

^b Sumber: Data primer yang diolah 2022

el 17 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat (X1) dan Tenaga Kerja (X2) secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat keputusan pembelian.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Semakin baik kualitas pelayanan masyarakat maka akan berpengaruh baik terhadap kepuasan masyarakat, begitupun sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan masyarakat maka akan berpengaruh buruk terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari nilai 0,05. Kualitas Pelayanan Masyarakat memberikan pengaruh signifikan tetapi tidak dominan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal tersebut dikarenakan terdapat faktor – faktor lain yang dapat mendorong seorang dalam meningkatkan Loyalitasnya terhadap suatu produk. Persamaan regresinya adalah $Y=1,494 + 0,534 X$. Persamaan tersebut memiliki arti bahwa apabila nilai variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka variabel Kepuasan Masyarakat akan tetap sebesar 1,494. Namun, apabila nilai variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat naik sebesar 1 poin, maka nilai Kepuasan Masyarakat akan naik sebesar 0,534 poin.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan Kualitas Pelayanan Masyarakat

yang baik akan memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian– penelitian yang telah dilakukan sebelumnya diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Tjiptono (2009) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Jadi semakin baik pelayan kepada masyarakat maka akan berpengaruh baik atau berbanding lurus terhadap kepuasan masyarakat.

UNIVERSITAS

BOSOWA



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpul dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Semakin baik Kualitas Pelayanan Masyarakat dalam sebuah bisnis maka akan berpengaruh baik terhadap kepuasan masyarakat.

B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Sampel dalam penelitian ini terbilang kurang dan terbatas pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Luwu Timur. Disarankan Penelitian selanjutnya menambah serta memperluas wilayah dan jumlah sampel.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah variabel baru selain yang ada dalam penelitian ini, agar lebih mengetahui faktor - faktor apa saja yang dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.
3. Selain menggunakan kuesioner, penelitian selanjutnya mungkin baiknya juga dapat menggunakan metode wawancara langsung kepada responden.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperhatikan waktu yang tepat dalam penyebaran kuesioner, karena pada akhir dan awal tahun auditor

5. sangat sibuk dalam melaksanakan tugasnya sehingga tidak fokus dalam menjawab kuesioner



DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2009. **Manajemen pemasaran** jilid2. edisi Ketiga belas. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta. Erlangga.
- Achmad Sani Supriyanto. 2010. **Metedologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia**. Malang
- Achmad Sani Supriyanto. 2010. *Metedologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang
- Aditia, Indra & Suhaji. 2013. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang**. Jurnal Pemasaran. Diakses tanggal 12 April 2017, pukul 15:00 Wib
- Agung, Permata & Budi. 2015. **Manajemen Marketing Perhotelan**. Yogyakarta. CV. Andi Offset
- Ardhana, Oldy. 2010. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang)**. 2010. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Ardhana, Oldy. 2010. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang)**. 2010. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Asnawi, Nur dan Masyhuri. 2011. **Metodologi Riset Manajemen Pemasaran. Malang.**
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall**. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Cholik Sabana, Siti Nurhayati, & Alvis Muryodewanto. 2015. **Analisis indeks kepuasan masyarakat PDAM Kota Pakalongan**
- Eka Budi Setiawan. 2015. **kepuasan pelayanan public di kantor pelayanan perizinan dan penanaman modal kabupaten tamanggung**. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2014 **Pemasaran Jasa**. Gramedia
- Hardiyansyah 2011. **Kualitas Pelayanan Publik**. Yogyakarta. Gava Media

Hardiyati,Ratih. 2010. **Analisis pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan konsumen.** Jurnal Ekonomi. Diakses tanggal 12 April 2017, pukul 15:15 Wib.

Kotler dan Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran.** Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2008. **Manajemen pemasaran** jilid 1. edisi Ketiga belas. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta.Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2013). **Manajemen Pemasaran Jasa** (Praktik dan Teori). Jakarta: PT Salemba Empat.

Mahmudi. (2007). **Manajemen Kinerja Sektor Publik.** Yogyakarta: Unit penerbit & percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Mahmudi.*Manajemen Kinerja Sektor Publik.*

Moenir, 2010. **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.**Bumi Aksara: Jakarta. Hlm 88

Moenir. 2008. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.** Jakarta. PT. Bumi

Priyatno, Duwi. 2010. **SPSS 22 Pengolahan Data** Terpraktis. Yogyakarta. ANDI
Sedarmayanti, 2007, **Good Governance** (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik)”, Bandung: Mandar Maju.

Stoner dalam Nabila. 2013. **Manajemen sumber daya manusia.** Semarang badan penerbitundip. Semarang

Sugiyono. 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.** Bandung. CV Alfabeta UIN Maliki Press