

**PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH BIDANG  
PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
MASYARAKAT DI KANTOR CATATAN SIPIL BONE  
BOLANGO**

**Oleh**

**FEBY FAUZI MAKU  
NIM. S2118001**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
TAHUN 2022**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

### PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH BIDANG PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CATATAN SIPIL BONE BOLANGO

Oleh:

FEBY FAUZI MAKU

NIM: S2118001

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

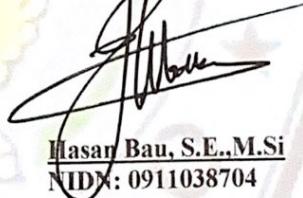
Telah Disetujui dan Siap Diseminarkan  
Gorontalo, 24 Mei 2022

Pembimbing I



Dr. Moch. Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si  
NIDN:0913027101

Pembimbing II



Hasan Bau, S.E.,M.Si  
NIDN: 0911038704

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abd Razak, S.I.P, M.AP  
NIDN : 0924076701

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH BIDANG PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CATATAN SIPIL BONE BOLANGO

Oleh:

FEBY FAUZI MAKU

NIM: S2118001

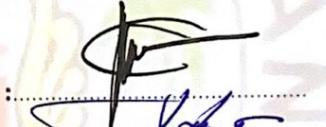
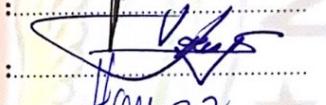
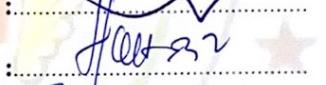
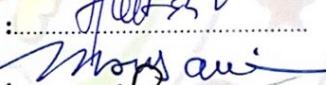
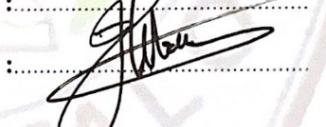
#### SKRIPSI

Telah Dipertahankan dihadapan Penguji

Pada Tanggal 27 Mei 2022

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Komisi Penguji :

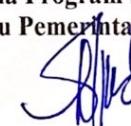
1. Marten Nusi, S.IP.,M.AP : 
2. Purwanto, S.IP.,M.Si : 
3. Swastiani Dunggio, S.IP.,M.Si : 
4. Dr. Moch. Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si : 
5. Hasan Bau, S.E.,M.Si : 

Mengetahui :

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN:0913078602

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

  
Darmawaty Abd Razak, S.IP, M.AP  
NIDN : 0924076701

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : FEBY FAUZI MAKU

NIM : S2118001

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kebijakan Pemerintah Bidang Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango.

Menyatakan dengan ini bahwa penulisan karya ilmiah yang berbentuk skripsi ini, saya buat sendiri dan tanpa ada campur tangan orang lain. Penelitian, pemikiran dan pemahaman merupakan hasil dari pemikiran saya sendiri yang menguraikan tentang Pengaruh Kebijakan Pemerintah Bidang Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango. Itu sendiri, menyangkut data yang saya kumpulkan selama turun lapangan dan tidak mengada – ngada. Apabila dikemudian hari ditemukan sebagian atau seluruh karya ilmiah ini bukan hasil karya saya sendiri, maka itu saya selaku peneliti karya ilmiah ini akan bersedia menanggung konsekuensi yang akan diberikan kepada saya dalam bentuk apapun.

Gorontalo, 2022

Yang membuat pernyataan



Feby Fauzi Maku

S2118001

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

“ masa lalu adalah urusan perasaan, masa depan adalah urusan pemikiran,”

### **PERSEMBAHAN :**

Sujud syukur ku persembahkan kepadamu Ya ALLAH, Tuhan Yang Maha Agung Dan Maha Tinggi. Atas TakdirMU saya bisa menjadi hamba yang berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita – cita.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Ibu ( Sri Ulin Lahay ) terimakasih atas limpahan doa yang tak berkesudahan serta segala hal yang telah ibu lakukan, semua yang terbaik. Lalu teruntuk Ayah ( Ain Maku ) terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga saya sudah sebesar ini.

Terimakasih yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing bapak/ibu yang dengan sabar membimbing saya selama proses penyusunan skripsi. Terimakasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

## *ABSTRACT*

### **FEBY FAUZI MAKU. S2118001. THE EFFECT OF GOVERNMENT POLICY IN THE SERVICE DIVISION ON THE PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE BONE BOLANGO CIVIL REGISTRY OFFICE**

*This study aims to find out to what extent the effect of government policy in the service division (variable X) on the public service quality (variable Y) at the Bone Bolango Civil Registry Office. The research method used in this study is quantitative by using a survey method. The number of samples in this study covers 39 people. The data analysis method uses simple regression analysis. The results of the study indicate that government policy in the service division (variable X) affects the public service quality (variable Y) at the Bone Bolango Civil Registry Office by 0.709 or 70.9%. The remaining 0.291 (29.1%) comes from other variables outside of the study. It shows that government policies in the service division positively affect public service quality. However, there are still elements for improvement, such as the level of capability, the skill of the apparatus for technical operation, and the speed and responsiveness to all problems and public complaints related to the public services quality provided they accept.*



*Keywords:* government policy, service, public service, service quality.

## ABSTRAK

### FEBY FAUZI MAKU, S2118001. PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH BIDANG PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CATATAN SIPIL BONE BOLANGO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variable X) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (variable Y) di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 39 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y) di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango sebesar 0,709 atau 70,9%, dan sisanya sebesar 0,291 (29,1%) berasal dari variabel lain di luar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah bidang pelayanan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat, namun masih terdapat unsur yang masih perlu diperbaiki, seperti tingkat kemampuan dan keterampilan aparatur secara teknis operasional dan kecepatan dan daya tanggap terhadap segala masalah dan keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan publik yang mereka terima.



Kata kunci : kebijakan pemerintah, bidang pelayanan, pelayanan masyarakat, kualitas pelayanan

## **KATA PENGANTAR**

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat Rahmat dan hidayah-Nyalah, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini, yang berjudul pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa apa yang dimuat dalam Skripsi ini masih sederhana dan banyak kekurangannya oleh karena keterbatasan bahan bacaan dan pengetahuan saya sendiri.Oleh karena itu saya sangat mengharapkan masukan perbaikan dari bapak ibu dosen.Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada.

1. Ibu Dr. Juriko Abdussamad. M.Si selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak DR. Abdul Gaffar Lacokke, M.Si selaku rektor Universitas Ichsan Gorontalo (Unisan).
3. Bapak DR. Arman, M.Si sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik Unisan.
4. Ibu Darmawaty Razak, S.Ip, MAP selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Sospol.
5. BapakDr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si dan bapak Hasan Bau, SE., M.Si selaku pembimbing satu dan pembimbing dua yang telah banyak memberikan masukan perbaikan.
6. Bapak dan ibu dosen pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Ichsan Gorontalo yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan

kepada penulis selama ini, yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

7. Terima kasih kepada kedua orang tua, Bapak Ain Maku dan Ibu Sri Ulin Lahay S.Pd yang telah senantiasa mencerahkan cinta dan kasih sayang serta dengan sabar mendidik, mendoakan dan mendukung penulis dalam segala hal.
8. Terima kasih kepada teman Spesial Siti Ismi Cahyani Ismail, S.KM yang selalu memberikan motivasi, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian

Saya berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang sempat membacanya dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan.Amin Ya Rabbal Alamiin.

Gorontalo, Juni 2022

Penulis

Feby Fauzi Maku

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
ABSTRAK .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	4
1.3 Tujuan penelitian .....	5
1.4 Manfaat penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Pengertian kebijakan.....	6
2.2 Indikator kebijakan pelayanan .....	9
2.3 Pelayanan masyarakat .....	10
2.4 Indikator kualitas pelayanan kepada masyarakat .....	18
2.5 Kebijakan pemerintah bidang pelayanan .....	20
2.6 Kerangka pemikiran.....	24
2.7 Hipotesis 26	
<b>BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Obyek penelitian.....	27
3.2 Desain penelitian .....	27
3.3 Operasional variable .....	27
3.4 Populasi dan sampel.....	29
3.5 Jenis dan sumber data .....	29
3.6 Teknik pengumpulan data .....	30
3.7 Prosedur penelitian .....	30
3.8 Teknik analisis data .....	32

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan dan Catatan SipilKabupaten BoneBolango .....	35
4.1.2 Visi, misi/tujuan .....	36
4.1.3 Keadaan pegawai.....	37
4.1.4 Tugas dan fungsi pegawai.....	38
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.3 Deskripsi variabel penelitian .....	46
4.3.1 Deskripsi kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X .....	46
4.3.2 Deskripsi kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y.....	52
4.4 Analisis korelasi dan uji hipotesis .....	55
4.5 Pembahasan .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran .....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Operasionalisasi variable X dan Y .....	28
Tabel 3.2 Interpretasi koefisien korelasi .....	34
Tabel 4.1 Keadaan pegawai di lihat dari jenjang pendidikan.....	37
Tabel 4.2 Hasil uji validitas kebijakan pemerintah bidang pelayanan (X) dan kualitas pelayanan masyarakat (Y) .....	42
Tabel 4.3 Uji reliabilitas kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) .....	45
Tabel 4.4 Uji reliabilitas kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y) .....	45
Tabel 4.5 Senantiasa berorientasi pada tuntutan kebutuhan masyarakat .....	47
Tabel 4.6 Mampu menampung aspirasi yang berkembang di masyarakat .....	47
Tabel 4.7 Dapat dilaksanakan secara konsekuensi terhadap masyarakat ditinjau dari prosedur, mekanisme, dan pembiayaan jasa pelayanan	48
Tabel 4.8 senantiasa mengacu pada kemampuan dan jumlah aparatur, sarana/prasarana, dan sikap pengabdian aparatur .....	48
Tabel 4.9 Tidak diskriminatif/membeda-bedakan pelayanan kepada berbagai kelompok/kepentingan golongan.....	49
Tabel 4.10 mampu menjangkau secara luas berbagai kepentingan masyarakat	50
Tabel 4.11 Tersedia berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan.....	50
Tabel 4.12 Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan.....	51
Tabel 4.13 Aparatur cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan masyarakat.....	51
Tabel 4.14 Tingkat kemampuan dan keterampilan aparatur secara teknis operasional .....	52
Tabel 4.15 Ketepatan dan ketegasan aparatur dalam menerapkan peraturan ....	52
Tabel 4.16 Keramahan dan kesopanan aparatur.....	53
Tabel 4.17 Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan.....	53
Tabel 4.18 Aparatur/pejabat mudah dihubungi oleh masyarakat .....	54
Tabel 4.19 Kemauuan aparatur untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi masyarakat .....	54

Tabel 4.20 Produk layanan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat .	55
Tabel 4.21 Korelasi ( <i>correlations</i> ) .....	56
Tabel 4.22 Coefficients .....	57
Tabel 4.23 Model Summary .....	61

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang masalah**

Kepemerintahan yang baik atau good governance dipandang sebagai paradigma baru menjadi ciri yang perlu ada dalam system pemerintahan. Hal ini mengandung makna bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan public, tidak hanya didominasi oleh pemerintah saja, akan tetapi juga harus melibatkan pihak dunia usaha dan masyarakat. Isu terkait pelaksanaan pemerintahan yang baik mulai menguat seiring dengan adanya dinamika yang menuntut perubahan dalam dalam system penyelenggaraan pememrintahan dan pelayanan publik. Posisi pemerintah yang harus memberikan pelayanan dan menyediakan sarana dan prasarana merupakan peluang untuk mewujudkan keadaan di mana masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya di sektor swasta dapat berpartisipasi secara aktif dalam upaya ini.

Oleh karena itu, kepemerintahan yang baik akan terwujud dalam pelaksanaan pemerintahan yang diinginkan, dengan melibatkan sektor swasta dan masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintahan, pelayanan, perekonomian, sosil politik berdasarkan aspek kesamaan dan tanpa pandang bulu sebagai warga negara. Untuk itu, agar pelayanan publik berkualitas, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum kepemerintahan yang baik. Dengan demikian, sebagai upaya dalam

menghadirkan prinsip dasar pemerintahan yang berpihak kepada masyarakat maka diperlukan terobosan kebijakan pelayanan publick oleh pemerintah.

Sehubungan dengan kebijakan pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam upaya menciptakan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah Kabupaten Bone Bolango juga telah mengeluarkan kebijakan pelayanan publik sebagai upaya pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, yang akhir-akhir ini menjadi sorotan masyarakat karena ketidakpuasan mereka atas pelayanan publik yang mereka terima. Diantara kebijakan pelayanan public tersebut adalah membangun mal pelayanan publik (MPP) sebagai sarana mengintegrasikan pelayanan publik di daerah yang diresmikan oleh menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (menpanRB) Tjahyo Kumulo pada tanggal 27 Januari 2021. Kemudian pemerintah kabupaten juga mengeluarkan peraturan Bupati bone bolango nomor 3 tahun 2021 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan di lingkungan pemerintah Kabupaten bone bolango.

Kebijakan pelayanan publik merupakan alat yang penting dalam segala tindakan instansi pemerintah. Semakin progresif dan pluralistik masyarakat, semakin besar peran politik, dan tanpa aturan, orang tidak bisa hidup damai. Peran politik dalam kehidupan sosial begitu besar sehingga politik harus dibuat sendiri, dilacak dan dipantau agar dapat mencapai tujuannya sesuai dengan niatnya.

Namun dari hasil amatan awal peneliti masih terdapat adanya keluhan warga masyarakat yang berkaitan dengan perilaku aparatur pememrintah dalam

memeberikan pelayanan publik, dimana masih dianggap warga masyarakat masih lamban dan masih kurang responsive pada keluhan warga, serta kurang terbuka dalam memebrikan informasi pelayanan publick.

Kondisi di atas sering ditemui oleh pegawai negeri sipil di level birokrat Kantor Catatan Sipil Bone Bolango yang dinilai lamban dan tidak objektif. Hal ini terlihat dari oknum petugas yang tidak mau menginformasikan kepada masyarakat memberikan informasi kepada masyarakat, dan banyak masyarakat yang tidak memahami prosedur pelayanan ini menunggu lama. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah dan reformasi di bidang kependudukan. Di samping itu, masih ada oknum pegawai yang kurang disiplin dalam memanfaatkan waktu kerja. Faktor jaringan yang terlihat menjadi suatu penentu ketersediaan layanan karena sering bermasalah yg mengakibatkan pelayanan terhenti sejenak. Reformasi birokrasi merupakan suatu proses perbaikan atau perubahan-perubahan pranata-pranata dalam sistem pemerintahan menuju pemerintahan yang baik dan bersih.

Untuk itu, berbagai permasalahan dan permasalahan yang terjadi di masyarakat setempat, seperti lambatnya kesadaran masyarakat dan kurang tanggapnya pengelolaan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, serta reformasi di bidang kebijakan kependudukan sangat diperlukan. Selain itu, proses ini bisa memakan waktu yang cukup lama. Hal ini secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi opini negatif masyarakat tentang pengelolaan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik.

Berdasarkan gambaran pelayanan publik tersebut, peneliti berkeisimpulan bahwa kebijakan pelayanan public yang dikeluarkan oleh pemerintah kabupaten bone bolango, belum dilaksanakan dengan baik oleh aparatur pememrintah, baik karena terkait perilaku aparatur pememrintah maupun karena factor teknis, seperti jaringan terkadang bermasalah. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, serta penyelesaian pengaduan sengketa. Demikian kompleksnya tunutan dan permaslahan dalam pelayanan public, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan gambaran masalah yang dipaparkan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Seberapa besar pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variable X) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (variable Y) di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango.

### **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Untuk mengetahui pengaruh seberapa besar pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variable X) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (variable Y) di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

#### **1.4.1. Manfaat teoritis**

penelitian ini dari segi akademik diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu pememrintah, terutama yang berkaitan dengan kebijakan pelayanan public dan kualitas pelayanan masyarakat.

#### **1.4.2. Manfaat praktis**

Penelitian yang dilakukan juga dapat menjadi masukan kepada pimpinan dan aparatur di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango untuk menerapkan kebijakan pelayanan publik yang naik, agar dapat memberikan pengaruh positif pada peningktakan kualitas pelayanan publik.

#### **1.4.3. Manfaat untuk peneliti**

Hasil penelitian ini dapat di jadikan bahan perbandingan antara konsep dan teori yang diterima di bangku kulia dan bagaimana pelaksanaannnya di lapangan. Dan juga sebagai media untuk mengembangkan wawasan pengetahuan peneliti terutama terkait kebijakan pelayanan public dan kualiitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini membahas tentang kajian konsep dan teori terkait kebijakan pemerintah bidang pelayanan dan kualitas pelayanan masyarakat. Konsep atau teori yang dibahas akan dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Bagian ini juga akan menghasilkan kerangka konseptual penelitian dan hipotesis penelitian yang nantinya akan diuji.

#### **2.1 PENGERTIAN KEBIJAKAN**

Dalam konteks organisasi besar dan, kebijakan publik merupakan sarana praktis untuk menjelaskan hubungan aktual antara pemerintah dan masyarakat. Melalui ketertiban umum, semua kegiatan penyelenggaraan negara, pembangunan dan pelayanan publik dimulai. Kebijakan publik adalah titik awal dalam pelaksanaan program atau kegiatan yang dilansir oleh pemerintah, publik, dan swasta. Oleh karena itu, Pareto pernah menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan faktor penentu dalam kemauan dan kemunduran negara-bangsa. (dikutip dari Prof. Deddy Mulyana, 2019:1).

Selanjutnya, Prof. Deddy Mulyana, 2019:1) juga mengatakan bahwa dalam istilah akademis, kebijakan publik adalah pekerjaan yang berkesinambungan dan saling berhubungan antara pemerintah dengan pemangku kepentingan lainnya untuk mengatur, mengelola, dan menyelesaikan sumber daya yang tersedia untuk berbagai urusan publik, masalah publik, dan kepentingan publik, kita dapat menganggapnya sebagai proses yang berlanjut. Proses kebijakan tersebut mulai

dari pembuatan kebijakan, kemudian dilaksanakan dan diawasi. Proses ini merupakan satu kesatuan yang utuh dan tidak dapat diceraiberaikan satu dengan lainnya. Sekalipun pengembangan kebijakan publik berhasil, belum tentu suatu kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik dan berhasil. Oleh karena itu, tahap implementasi dan evaluasi kebijakan juga merupakan langkah penting dalam menilai keberhasilan suatu kebijakan secara keseluruhan, dan apakah kebijakan publik telah berhasil secara optimal mencapai tujuannya untuk kepentingan publik. Olehnya itu banyak ahli menilai bahwa studi implementasi dan evaluasi kebijakan public adalah sesuatu yang sine qua non (tidak bisa tidak/harus ada).

Dengan demikian menurut (Prof. Deddy Mulyana, 2019:3) kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang sudah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam situasi dimana keputusan tersebut masih dalam batas wewenang pembuat kebijakan untuk kepentingan masyarakat umum, merupakan proses yang berkelanjutan dan saling terkait.

Bermacam pengertian yang dibuat oleh para ahli untuk menjelaskan arti kebijakan. Dye yang dikutip dari Said zainal abidin (2016) menyebutkan policy sebagai pilihan tindakan apapun yang dilakukan atau tidak ingin dilakukan oleh pemerintah. Definisi ini dibuat dengan berdasarkan pendapat David Easton, Lasswell dan Kaplan, dan beberapa definisi lain oleh Carl Friedrich. Easton menggambarkan kebijakan pemerintah sebagai "kekuatan untuk memberikan nilai kepada masyarakat secara keseluruhan." Ini menyiratkan kekuatan pemerintah untuk menutupi kehidupan orang-orang. Tidak ada organisasi lain yang memiliki

kewenangan untuk mengendalikan semua warganya selain pemerintah. Lasswell dan Kaplan, memandang politik sebagai alat untuk meraih tujuan, menyebut politik sebagai program yang diprediksi dalam hal tujuan, nilai, dan praktik (program tujuan, nilai, dan praktik yang diprediksi) meningkat. Karl Friedrich mengatakan bahwa hal terpenting bagi kebijakan adalah adanya tujuan, sasaran, atau kehendak.

Secara harifah ilmu kebijakan adalah terjemahan langsung dari kata policy science (Dror, 1968: 6-8 yang dikutip dari Said zainal abidin (2016). Beberapa penulis terkemuka di bidangnya, seperti William Dunne, Charles Jones, dan Lee Friedman, menggunakan istilah kebijakan publik dan analisis kebijakan publik secara bergantian. Diterjemahkan dari kata politik, istilah "politik" biasanya dikaitkan dengan keputusan pemerintah karena pemerintah memiliki wewenang atau wewenang untuk mengarahkan masyarakat dan bertanggung jawab untuk melayani kepentingan umum. Hal ini sesuai dengan istilah Indonesia "publik", yang berarti "pemerintah", "masyarakat", atau "warga negara umum".

Heglo yang dikutip dari Said zainal abidin (2016) mengatakan, politik bisa dikategorikan sebagai alat analisis ketimbang perumusan kata. Oleh karena itu, konten kebijakan lebih dipahami oleh para analis daripada oleh pembuat dan pelaksana kebijakan itu sendiri. Dari perspektif ini, Jones mendefinisikan politik sebagai tindakan yang langgeng dan berulang dalam kaitannya dengan upaya internal dan pemerintah untuk memecahkan masalah bersama. Sejalan dengan perkembangan studi yang makin maju, William Dunn yang dikutip dari Said zainal abidin (2016) menghubungkan antara konsep politik dan analisis politik. Ini merupakan aspek baru dalam pengembangan ilmu-ilmu sosial untuk praktik

dalam kehidupan sehari-hari. Untuk alasan ini, ia mendefinisikan analisis kebijakan sebagai "ilmu sosial terapan yang menggunakan metode berbeda untuk menghasilkan dan mengubah informasi relevan yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam kehidupan sehari-hari." Dan melihat ilmu kebijakan sebagai pengembangan lebih lanjut dari ilmu-ilmu sosial yang ada. Metodologi yang digunakan adalah interdisipliner. Ini mengacu pada keadaan masyarakat, yang kompleks dan satu sisi tidak dapat dipisahkan dari yang lain.

## **2.2 INDIKATOR KEBIJAKAN PELAYANAN**

Indikator kebijakan pemerintah bidang pelayanan yang dikutip dari pendapat (Riduwan, 2017:77) adalah:

A. Nilai kepedulian (care)

Ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum:

- Mengandung nilai manfaat bagi kelancaran dan kemudahan bagi pelayanan kepada masyarakat
- Senantiasa berorientasi pada tuntutan kebutuhan masyarakat
- Mampu menampung aspirasi yang berkembang di masyarakat
- Mudah dipahami oleh aparatur maupun masyarakat
- Dapat memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah dengan tidak membebani masyarakat
- Menuntut adanya upaya pembaharuan manajemen pemerintahan.

B. Nilai sikap (share)

Ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum:

- Memungkinkan adanya partisipasi masyarakat

- Dapat diulaksanakan secara konsekuensi terhadap masyarakat ditinjau dari prosedur, mekanisme, dan pembiayaan jasa pelayanan
- Senantiasa mengacu pada kemampuan dan jumlah aparatur, sarana/prasarana, dan sikap pengabdian aparatur
- Dapat meningkatkan wibawa dan citra pemerintah.

C. Nilai keadilan dan kepentingan umum (fair)

Ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum:

- Tidak diskriminatif/membeda-bedakan pelayanan kepada berbagai kelompok/kepentingan golongan
- Mampu menjangkau secara luas berbagai kepentingan masyarakat
- Mampu mengatur subsidi silang dalam pelayanan
- Mampu menjaga, memelihara, dan melindungi kepentingan umum.

### **2.3 PELAYANAN MASYARAKAT**

#### 1. Konsep pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai suatu aktivitas, cara, atau hasil kerja pelayanan. Sementara melayani, menyediakan (orang) dengan makanan, minuman, persiapan, penegasan, penerimaan, penggunaan, dan kebutuhan orang. (menurut Badudu dan Zain, 2001 yang dikutip dari Dyah mutiarin dan Arif zainudin, 2018:91).

Menurut sianipar (1998:4) yang dikutip dari Dyah mutiarin dan Arif zainudin, 2018:91) pelayanan merupakan cara untuk melayani, mempersiapkan, atau menanggapi kebutuhan individu atau sekelompok orang. Melayani berarti melayani/membantu dalam mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak

permintaan dibuat sampai dengan penyerahannya kepada yang membutuhkan. Menurut Moenir (1998:26) yang dikutip dari Dyah mutiarin dan Arif zainudin, 2018:91) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang atas dasar faktor-faktor kunci dalam rangka melayani kepentingan seseorang sesuai dengan haknya melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Pelayanan publik adalah segala bentuk barang atau jasa yang berhubungan baik dengan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun penegakan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Ketika datang ke layanan, ada persyaratan bahwa aparatur memiliki keterampilan dengan bidang keahlian tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut, pihak yang melayani memiliki posisi atau nilai dalam keterampilan tertentu sehingga dapat memberikan bantuan dalam memecahkan kebutuhan individu atau organisasi.

Selanjutnya, dikutip dari (Sanapiah, 2017:32) membagi dua pengertian pelayanan masyarakat, yaitu dalam arti sempit dan luas. Dalam arti sempit, pelayanan dipandang dari praktiknya, yakni pada saat dilakukan pelayanan secara langsung oleh aparat pememrintah kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan dalam arti luas, pelayanan dipandang sebagai seluruh aktivitas yang dilakukan pememrintah dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat sebagai upaya untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan seringkali menjadi ukuran paling mudah dipahami sejauhmana kinerja pemerintah dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Dengan demikian, pelayanan merupakan salah satu fungsi penting pemerintah selain menetapkan peraturan dan distribusi kebutuhan pokok masyarakat.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan layanan yang menarik bagi suatu organisasi (memenuhi kebutuhan individu atau anggota masyarakat) sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ditentukan (dikutip dari Prof. Deddy Mulyana, 2019:188). Di zaman modernisasi, pelayanan publik menjadi institusi dan profesi yang semakin penting. Seperti di banyak negara berkembang di masa lalu, layanan publik bukan lagi pekerjaan paruh waktu tanpa kerangka hukum, gaji yang wajar, dan jaminan sosial.

Pelayanan publik sebagai suatu profesi didasarkan pada dasar-dasar profesionalitas seperti ada pertanggungjawaban publik, efektif, efisiensi, kelengkapan, dan ketidakberpihakan kepada semua penerima manfaat. Sebagai sebuah institusi, pelayanan publik harus mampu menjamin keterlanjutan pemerintahan. Ini termasuk mengembangkan kebijakan layanan dan mengelola sumber daya yang dikirim oleh komunitas untuk kepentingan komunitas. (dikutip dari Prof. Deddy Mulyana, 2019:188).

Menurut (Moenir, 2018:57) pada dasarnya ada beberapa faktor penyebab sehingga pelayanan yang diberikan khususnya oleh aparatur pemerintah atau pegawai belum memadai atau belum efektif, yaitu:

- a. Minimnya kemauan akan kewajiban/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Alhasil, mereka bekerja atau tidak sesuka mereka. Mereka yang menunggu hasil pekerjaannya menjadi gelisah karena kurangnya kesadaran aparatur.
- b. Metode operasional yang tidak sesuai dimana mekanisme operasi tidak berjalan seperti yang diinginkan.
- c. Menyelenggarakan tugas pelayanan yang tidak selaras. Tugas dapat membingungkan, digandakan, atau tersebar. Ini karena tidak ada yang memproses tugas.
- d. Kesejahteraan aparatur belum memadai, akibatnya pegawai tidak tenang bekerja dan berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanannya pada time kerja.
- e. Aparatur tidak termotivasi untuk tugas yang dikembangkan untuk mereka, sehingga menghasilkan hasil kerja yang tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan.
- f. Pekerjaan tertunda karena kurangnya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

Untuk dapat memaksimalkan pelayanan, Moenir (2018:57) mengemukakan bahwa harus memperhatikan beberapa hal pokok, yaitu:

- a. Pusat administrasi (pelayanan)

Sebagai centre pelayanan, kantor menghasilkan (pengeluaran), terutama dalam bentuk kertas, yang sangat didambakan oleh setiap orang yang membutuhkan pelayanan. Seluruh proses manajemen yang berjalan di kantor

merupakan proses pelayanan yang outputnya ditujukan untuk orang, kelompok orang, atau organisasi lain.

Dikantor yang bagaimanapun kecilnya terdapat dua macam pelayanan : pertama, pekerjaan baik pelayanan internal (vertikal-horisontal dan diagonal); dan yang kedua, pelayanan eksternal.

b. Pusat data dan informasi

Data yang diperoleh dari lokasi pekerjaan baik didalam gedung maupun diluar gedung melalui pengamanan, penelitian dan perhitungan baik dengan menggunakan alat konvensional maupun konvensional. Agar supaya data yang diperoleh mempunyai makna sesuai tujuan data yang diperoleh untuk dialihkan menjadi informasi yang berharga.

Berkenaan dengan pelayanan birokrasi pemerintah, birokrat yang dipercaya melayani masyarakat harus sadar bahwa mereka harus memberikan pelayanan prima seperti:

1. Peka terhadap peluang dan tantangan yang akan ditemui.
2. Mampu mengembangkan fungsi instrumen dengan membuat terobosan melalui pemikiran inovatif dan kreatif.
3. Wawasan masa depan dan sistem untuk meminimalkan risiko yang muncul.
4. Kemampuan mengoptimalkan potensi sumber daya.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa agenda pertama yang harus dilakukan, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah perubahan perilaku aparat birokrasi saat melayani masyarakat. Paradigma perilaku birokrasi perlu diubah dari menjadi abdi negara ketimbang abdi negara menjadi mengutamakan peran abdi negara di atas abdi negara. Mereka melakukan

pekerjaan mereka dengan baik dengan memberikan pelayanan terbaik, dan kemudian mereka benar-benar melakukan pekerjaan mereka sebagai pelayan pada saat yang sama.

### 3. Prinsip pelayanan masyarakat

Ketersediaan pelayanan publik yang murah dan dapat diakses serta peka kepada kepentingan masyarakat merupakan dambaan seluruh masyarakat, dan juga lembaga pememrintah sebagai penyedia pelayanan. Olehnya itu, untuk merealisasikan pelayanan yang optimal, ada tiga prinsip yang harus dikembangkan oleh organisasi penyedia pelayanan (dikutip dari pendapat Dyah mutiarin dan Arif zainudin, 2018:92), antara lain:

#### a. Ketersediaan pelayanan

Ketersediaan pelayanan didefinisikan sebagai ketersediaan fasilitas dan infrastruktur layanan dalam hal sistem dan komponen yang dapat beroperasi secara terus menerus dalam jangka waktu yang lama. Ketersediaan layanan menjamin proses layanan dan mengatasi tingkat kegagalan. Ketersediaan pelayanan juga akan melindungi serta meningkatkan kepercayaan publik. Ketersediaan pelayanan merupakan prasyarat yang sangat penting dimiliki oleh penyelenggara pelayanan. Sebagai bagian dari sebuah system pelayanan, ketersediaan merupakan faktor utama dalam mengukur faktor amukan (input) sebuah lembaga pelayanan. Ketersediaan memberikan penekanan pada sejauhmana stakeholders atau pihak-pihak yang memiliki kepentingan memberikan apresiasi bahwa kapasitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah sudah dapat memenuhi kebutuhan warga, baik itu menyangkut

peralatan kerja dan jumlah staf pelayanan dengan kebutuhan pengguna (Suharto, 2009).

b. Keterjangkauan

Pelayanan publik di bidang kesehatan, pendidikan, administrasi umum, dan prasarana umum lainnya yang diberikan oleh pejabat pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Oleh karena itu, akses ke proses manufaktur yang menentukan alokasi layanan dan penyedia layanan yang menentukan distribusi layanan tersebut sangat penting untuk mencapai layanan yang merata. Akses dijadikan kerangka konseptual untuk mengukur kemampuan organisasi pemerintah dalam membangun tujuan dan kemampuannya untuk mengurangi ketimpangan sosial. Akses adalah sebuah dimensi orientasi yang harus dipenuhi oleh pelayanan penyelenggara. Akses berkaitan dengan keterjangkauan masyarakat sebagai penerima layanan, baik dari sisi letak layanan, jam kerja yang harus sesuai dengan peluang dan kesempatan pelanggan, aparat dan sistem pelayanan harus menjamin terpenuhinya kebutuhan kerohanian dan sosial warga, disisi lain mereka juga mendapatkan informasi yang cukup agar mudah dipahami (ismail, dkk, 2011).

Menurut Tangkilisan (2005) dikutip Dyah mutiarin dan Arif zainudin, 2018:93) akses berhubungan dengan tersedianya peralatan atau staf untuk mempromosikan pelayanan secara merata kepada pengguna jasa atau konsumen (masyarakat) tanpa sikap diskriminatif. Apabila keadaan tersebut terus berlanjut, maka akan terjadi kesenjangan dan kesenjangan dalam penyelenggaraan pelayanan, dan pemerataan pelayanan tidak akan tercapai, yang akan mempengaruhi tersedianya pelayanan

yang berkualitas. Pertanyaan-pertanyaan mendasar yang berkaitan dengan akses masyarakat dalam pelayanan publik antara lain; bagaimana masyarakat dengan mudah mendapat informasi pelayanan, apakah masyarakat dengan mudah dan murah dapat berkomunikasi dengan mudah?. Sebaliknya para petugas pelayanan diharapkan mampu berkomunikasi dengan masyarakat berkaitan dengan pelayanan, apakah prosedur yang diterapkan sederhana.

c. Kesesuaian

Seperti halnya semua bentuk pelayanan, pada dasarnya bertanggung jawab, baik dalam bentuk barang atau jasa publik, dari tingkat pemerintah daerah hingga pemerintah pusat, dan di tingkat sektoral dan sektoral, organisasi atau otoritas negara. sebenarnya membutuhkan kemampuan beradaptasi layanan, yaitu kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan sosial dan kebutuhan sebagai pengguna. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah merupakan wujud dari berfungsinya instansi pemerintah sebagai pegawai negeri sipil dan berfungsinya pegawai negeri sipil untuk kesejahteraan rakyat. Dalam era reformasi ini, informasi semakin banyak dan mudah diakses sehingga masyarakat sudah semakin sadar pada posisi hak dan kewajibannya dalam penyelenggaraan pelayanan public, yakni berhak memperoleh pelayanan yang prima dan berkewajiban dalam memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan. Untuk itu, lembaga pelayanan pememrintah harus bisa beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dan cepat memberikan respon positif dalam melayani masyarakat.

Adaptabilitas pelayanan dapat dilihat dari sampai sejauhmana pelayanan yang disediakan, disesuaikan dengan kondisi riil masyarakat yang ada, baik dari sisi waktu maupun ketersediaan sarana dan prasarana. Ini berbeda dengan implementasi sektor swasta yang membutuhkan tingkat kemampuan beradaptasi yang sangat tinggi, dan daya tawar pengguna yang sangat tinggi sehingga penyedia layanan selalu berusaha untuk melayani pengguna. Jika keinginan tidak terpenuhi, pengguna beralih ke penyedia layanan lain yang menawarkan hasil atau produk yang sama. Meskipun pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, aatabilitas tidaklah setinggi sebagaimana yang terjadi pada pelayanan swasta, karena bukan merupakan tuntutan pelanggan. Selain itu, lokus control masih dipihak penyelenggara pelayanan, dimana konsekuensinya posisi tawar masyarakat sangatlah rendah (ratminto dan atik, 2019:11). Dalam kondisi seperti ini, penyelenggara pelayanan khususnya yang dilaksanakan oleh pememrintah, karena letak geografi dan kewenangan begitu luas, maka penyelenggara pelayanan tidak harus diprioritaskan pada aspek keuntungan semata. Namun, yang terpenting adalah jaminan keberlangsungan pelayanan yang didasarkan pada kondisi factual dan sosiologis masyarakat. Adaptabilitas pelayanan yang lebih merespon kebutuhan dan karakteristik, serta kultur atau budaya masyarakat. Pada dimensi ini, adaptabilitas dapat menjamin kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara negara.

#### **2.4 INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**

Indikator kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dikutip dari pendapat (Riduwan, 2017:79) adalah:

A. Tangible (berwujud)

- Kondisi tata ruang kantor
- Jumlah, jenis, dan kondisi peralatan kerja
- Keindahan, kenyamanan, dan kebersihan ruangan
- Tersedia berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan

B. Reliability (keandalan)

- Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan
- Kemudahan prosedur pelayanan
- Kejelasan rincian biaya pelayanan

C. Responsiveness (keresponsifan)

- Mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat
- Aparatur cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan masyarakat

D. Competence (pengetahuan dan keterampilan)

- Tingkat pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan yang berlaku
- Tingkat kemampuan dan keterampilan aparatur secara teknis operasional

E. Credibility (kejujuran)

- Kejujuran aparatur
- Ketepatan dan ketegasan aparatur dalam menerapkan peraturan

F. Courtesy (perilaku)

- Keramahan dan kesopanan aparatur
- Tingkat keserasian hubungan antar pegawai

G. Security (keamanan)

- Layanan yang diberikan memberikan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat

- Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan
- H. Access (kemudahan hubungan)
- Aparatur/pejabat mudah dihubungi oleh masyarakat
  - Lokasi kantor mudah dihubungi oleh masyarakat
- I. Communication (komunikasi)
- Kemauan aparatur untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi masyarakat
  - Kesediaan aparatur untuk melakukan penyuluhan (memerlukan informasi) kepada masyarakat
- J. Understanding the customer (mengerti kebutuhan masyarakat)
- Produk layanan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat
  - Pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kemudahan pelayanan.

## **2.5 KEBIJAKAN PEMERINTAH BIDANG PELAYANAN**

Kebijakan pemerintah bidang pelayanan publik, saat ini diatur dan tersebar di berbagai peraturan perundang-perundangan (dikutip dari Prof. Deddy Mulyana, 2019:187), yakni regulasi tentang pelayanan publik (Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) yang kemudian diikuti berbagai kebijakan berupa peraturan menteri yang berhubungan dengan pelayanan public dan penyelenggaraan pememerintah yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme. Kesemua regulasi atau aturan hukum tersebut ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, berbagai regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah menuntut kepada semua penyelenggara pelayanan, harus memberikan

informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh warga yang membutuhkan pelayanan tersebut. Pemahaman warga masyarakat dari awal tentang persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi sangat penting agar warga mengetahui apa yang harus mereka sediakan sebelum mengurus pelayanan sesuai kepentingan mereka.

Hal berikutnya yang harus diberitahukan juga kepada warga masyarakat oleh penyelenggaran pelayanan adalah menyangkut prosedur pelayanan yang mereka tentukan pada setiap penerima pelayanan. Penyampaian prosedur pelayanan kepada warga dapat dilakukan dengan membuat pamflet dan ditempelkan di ruang tunggu agar warga dapat membacanya, sehingga mereka tidak bertanya-tanya lagi terkait prosedur pelayanan yang akan mereka terima. Hal ini tentunya dapat mengurangi tugas aparatur karena tidak ada atau hanya sedikit saja warga yang bertanya tentang prosedur pelayanan yang dimaksud.

Aspek berikutnya menyangkut rentang atau jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Lamanya waktu penyelesaian pelayanan yang beritahukan kepada warga, akan dapat menjadi media pengawasan terkait kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Lama pelayanan tentunya berbeda=beda antara satu pelayanan dengan jenis pelayanan yang lain karena tergantung dari rumit atau tidaknya pelayanan yang diberikan aparatur. Kalau pelayanan itu terkait pengurusan surat pengantar, waktunya tentu tidak boleh lama atau sampai berjam-jam, biasanya lima sampai sepuluh menit sudah selesai, akan tetapi kalau pengurusan itu menyangkut pemberian isin atau pengurusan akta tanah, tentunya waktu penyelesaiannya tidak siingkat karena banyak pihak yang terkait.

Adapun menyangkut tarif atau biaya yang diperlukan dalam pelayanan kalau ada (pada umumnya pelayanan tidak dipungut bayaran), haruslah memperhatikan kemampuan keuangan warga, agar penetapan tariff pelayanan tidak memberatkan warga. Penyampaian tarif pelayanan kepada masyarakat juga sangat ampuh untuk mencegah adanya pungutan liar dari oknum aparatur dengan meminta biaya di atas tarif dasar yang sudah ditetapkan. Trntunya hal ini dapat dicegah atau ditekan karena warga yang membutuhkan pelayanan sudah tau besaran biaya yang harus mereka keluarkan, sehingga kalau ada oknum yang meminta tarif berbeda dengan yang biaya yang sebenarnya dapat diketahui.

Aspek yang harus ditingkatkan berikutnya adalah produk atau hasil pelayanan yang diterima oleh warga. Hasil pelayanan dari semua instansi pememrintah standard dasar pelayanan, namun standard ini masih jarang dinformasikan secara terbuka kepada masyarakat. Akibatnya, masyarakat penerima pelayanan public tidak memahami atau mengetahui apakah hasil pelayanan yang mereka terima sudah sesuai standard pelayanan atau tidak.

Kemudian aspek yang terakhir menyangkut bagaimana menerima pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang mereka terima. Pengaduan masyarakat terkait pelayanan banyak jenisnya, ada yang berupa saran dan masukan, ada juga yang berupa kritikan, atau bahkan complain atas pelayanan yang mereka terima. Untuk itu, pemerintah mewajibkan semua instansi pemberi pelayanan wajib menyediakan unit yang diberi tugas untuk menangani semua aduan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Penyelesaian aduan masyarakat sangat penting karena di samping dapat mengurangi kekecewaan atas pelayanan yang mereka terima, juga dapat dijadikan

masukan bagi aparatur penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kualitas pelayanannya dan sebagai untuk meningkatkan pengawasan atau kepedulian masyarakat kepada penyelenggaraan pelayanan publik.

Terkait dengan kebijakan pemerintah bidang pelayanan publik tersebut, pememrintah daerah kabupaten bone bolango juga telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada warga masyarakatnya dengan mengeluarkan kebijakan pelayanan public, yakni:

- Mendirikan mal pelayanan publik (MPP) yang menyediakan 273 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan dari 22 instansi yang tergabung dalam MPP. Mal pelayanan publik (MPP) merupakan sarana untuk mengintegrasikan pelayanan di daerah, yang pengelolaannya dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi seluruh jenis pelayanan instansi pemerintah, organisasi perangkat daerah, badan usaha milik Negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD) yang dilakukan pada suatu tempat.
- Peraturan Bupati Bone Bolango nomor 3 tahun 2021 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan di lingkungan pemerintah kabupaten Bone Bolango. Kebijakan pelayanan ini bertujuan untuk memberikan rasa aman dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sejalan dengan kemampuan penyelenggara untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Tujuan dari kebijakan pelayanan ini adalah agar semua penyelenggara dapat mengembangkan, menetapkan, dan menerapkan standar hukum publik secara benar dan konsisten. Dalam peraturan bupati ini, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian

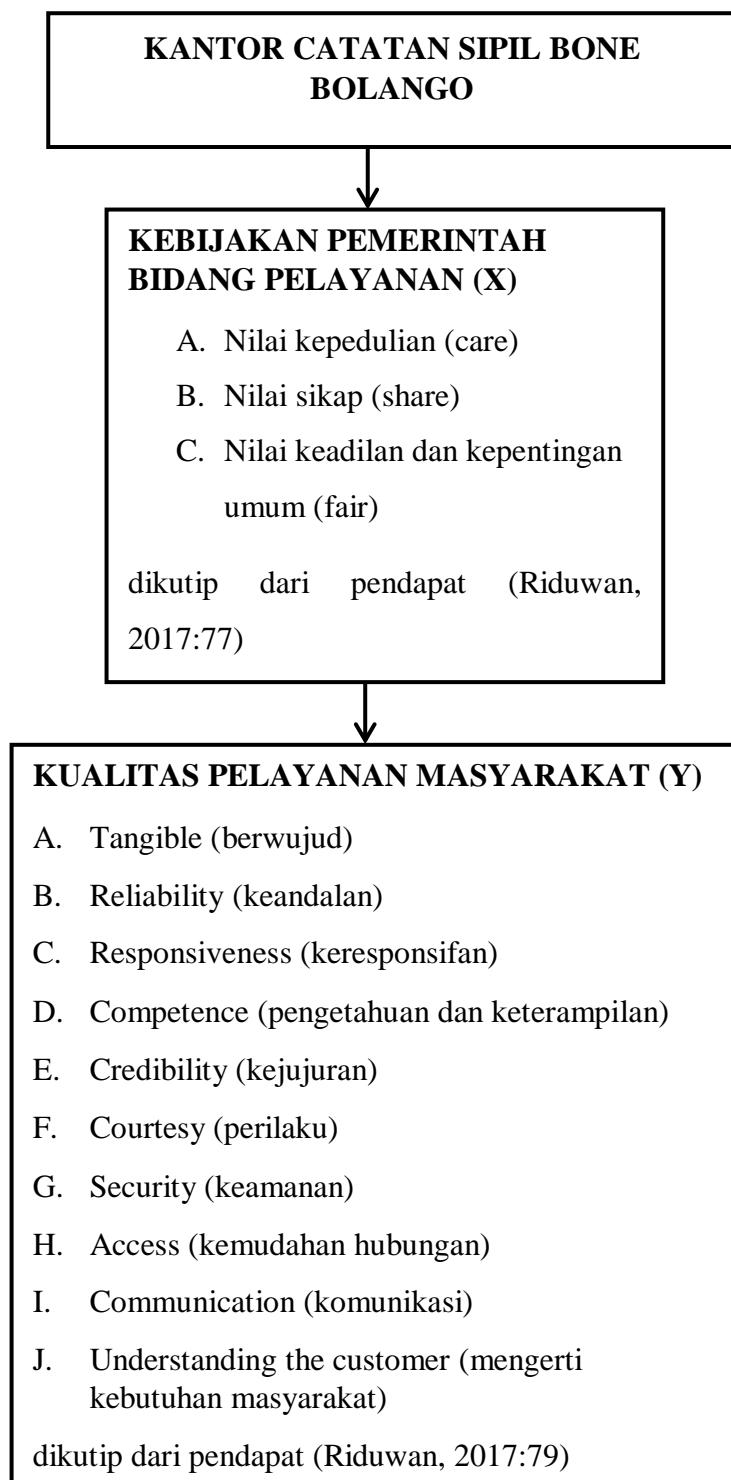
kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau jasa pengelolaan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. aktivitas. Standar pelayanan berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, sebagai komitmen dan komitmen penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat terkait dengan kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan pelayanan yang terukur. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah lembaga pemerintah negara, badan hukum, badan hukum mandiri yang dibentuk dengan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang didirikan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Selain itu, standar pelayanan yang terkait dengan proses pemberian pelayanan, yakni syarat-syarat pelayanan, alur pelayanan, rentang penyelesaian layanan, besarnya tarif, hasil pelayanan dan pengelolaan aduan masyarakat.

## **2.6 Kerangka pemikiran**

Penelitian ini berjudul pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango. Untuk mengukur kebijakan pememrintah bidang pelayanan, peneliti menggunakan konsep yang dikemukakan oleh (Riduwan, 2017:77). Kemudian untuk mengukur kualitas pelayanan masyarakat, penelitian juga menggunakan konsep yang dinyatakan oleh (Riduwan, 2017:79). Untuk jelasnya dapat dilihat pada gambar.

**Gambar 1**

**Kerangka Pemikiran**



## **2.7 Hipotesis**

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya dan dugaan terhadap hubungan antara dua variable atau lebih (Riduwan, 2018 : 35).

Berdasarkan uraian yang dikemukakan dalam tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

*Ho* tidak ada pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango

*Ha* ada pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango

## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Obyek penelitian**

Yang menjadi obyek penelitian ini adalah Kantor Catatan Sipil Bone Bolango, dan masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango.

#### **3.2. Desain penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Metode survey digunakan karena populasinya besar sehingga penggunaan metode ini dianggap paling tepat. Menurut Sugiyono (2018: 7), pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan menggunakan statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini disebut metode kuantitatif, karena penelitiannya berbentuk angka dan analisisnya menggunakan statistik.

#### **3.3 Operasional variabel**

Penelitian ini menggunakan dua variabel yakni variabel bebas (variable X, kebijakan pemerintah bidang pelayanan) dan variabel terikat (variabel Y, kualitas pelayanan masyarakat).

Tabel 3.1  
Operasionalisasi variable X dan Y

Variabel	Dimensi	Skala
X  (kebijakan pemerintah bidang pelayanan) dikutip dari pendapat (Riduwan, 2017:77)	A. Nilai kepedulian (care)  B. Nilai sikap (share)  C. Nilai keadilan dan kepentingan umum (fair)	Ordinal
Y  (kualitas pelayanan masyarakat) dikutip dari pendapat (Riduwan, 2017:79)	A. Tangible (berwujud)  B. Reliability (keandalan)  C. Responsiveness (keresponsifan)  D. Competence (pengetahuan dan keterampilan)  E. Credibility (kejujuran)  F. Courtesy (perilaku)  G. Security (keamanan)  H. Access (kemudahan hubungan)  I. Communication (komunikasi)  J. Understanding the customer (mengerti kebutuhan masyarakat)	Ordinal

### **3.4 Populasi dan sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi menurut Sugiyono dan Ridwan (2018: 54), objek and subjek yang jumlah dan sifatnya tertentu yang peneliti putuskan untuk mempelajarinya dan menarik kesimpulan. Populasi adalah semua anggota dari sekelompok orang yang terdefinisi dengan baik, apakah itu sekelompok orang, benda, atau peristiwa yang terdefinisi dengan baik. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang berada di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango.

#### **3.4.2 sampel**

Sampel menurut Sugiyono (2018:57) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Berdasarkan pendapat tersebut peneliti mengambil masyarakat menjadi sampel, dengan menggunakan teknik aksidental, yaitu siapa saja warga masyarakat yang kebetulan ditemui peneliti yang sedang mengurus pelayanan di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango, yaitu sebanyak 39 orang.

### **3.5 Jenis dan sumber data**

#### **1. Jenis data**

Jenis data yang digunakan yaitu :

- a. Data kuantitatif adalah data menggunakan bilangan yang nilainya bisa berubah-ubah atau bersifat variatif

#### **2. Sumber data**

Sumber data yang digunakan di penelitian ini adalah :

- a. Data primer yaitu data, informasi atau penjelasan yang di dapatkan secara langsung dari sumber, yaitu para pihak yang dijadikan responden penelitian.
- b. Data sekunder adalah teori dan penjelasan yang di dapatkan secara langsung dari sumber, yaitu berbagai buku referensi yang terkait variabel penelitian yang diteliti.

### **3.6 Teknik pengumpulan data**

Adapun teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan menggunakan:

- a. Kuesioner

Adalah teknik pengambilan data dengan membuat daftar pertanyaan yang diberikan pada anggota sampel yang bersedia memberikan respon (responden) atau jawaban.

### **3.7 Prosedur penelitian**

Tentunya, peralatan atau alat pendataan yang baik, dan yang lebih penting adalah alat ukur yang efektif dan handal, diperlukan untuk mendapatkan data yang baik dan mendekatinya secara realistik (objektif). Agar instrument tersebut dapat diyakini, maka terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitasnya.

#### **3.7.1 Pengujian kualitas instrumen**

- a. Uji validasi data

Menurut Sugiyono (2018:122) uji validitas mengetahui tingkat validitas angket yang digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa item-item yang disajikan dalam kuesioner benar-benar dapat menyampaikan pokok bahasan penelitian.

Untuk menguji validitas peneliti menggunakan rumus korelasi seperti yang telah dikemukakan oleh pearson yang dikenal dengan rumus *korelasi product moment*. (Sugiyono, 2018) sebagai berikut :

$$n \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)$$

$$\Gamma XY = \frac{n \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{((n\Sigma x^2) - (\Sigma X)^2)} \sqrt{((n\Sigma y^2) - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan :

X = Variabel independent (variabel bebas)

Y = Variabel dependent (variabel terikat)

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

$\Sigma x$  = Jumlah skor variabel X

$\Sigma y$  = Jumlah variabel Y

#### b. Uji reliabilitas data

Menurut (Sugiyono, 2018), menyatakan instrument yang valid adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dan untuk menguji reliabilitas dengan teknik *Alfa Cronbach (a)* dilakukan untuk jenis datta interval/easy instrument yang telah memiliki tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel  $\geq 0,60$  atau 60%.

Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach (a) yaitu :

$$a = \binom{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum a^2}{a_1^2} \right)$$

Dimana :

a = Relibilitas intrument

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$  = Jumlah pertanyaan

$a_1^2$  = Total varians

### 3.8 Tekni analisis data

#### 3.8.1 Rancangan uji hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y) di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango, peneliti dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier sederhana.

$$Y = a + bX$$

$$a = \frac{\Sigma Y - b \cdot \Sigma X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

keterangan :

X = kebijakan pemerintah bidang pelayanan

Y = kualitas pelayanan masyarakat

a = nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Sedangkan untuk mengetahui derajat / besarnya hubungan antara perpengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) dengan kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y), digunakan korelasi person product moment dalam Riduwan (2018: 136) dengan taraf kesalahan 5% ( $\alpha=0,05$ ), sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{((n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)((n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2))}}$$

Keterangan :

X = kebijakan pemerintah bidang pelayanan

Y = kualitas pelayanan masyarakat

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

n = jumlah responden

Selanjutnya angka korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan ditransformasi ke nilai t- studen dan dibandingkan dengan t tabel pada derajat bebas ( $n-2$ ) taraf signifikansi yang dipilih. Bila nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan, nilainya lebih besar dari nilai t tabel maka pertanyaan dikatakan valid. Dan bila nilai t di bawah atau sama dengan nilai t tabel, maka pertanyaan dikatakan tidak valid. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas besarnya pengaruh masing-masing variabel atau besarnya korelasinya dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi.

Tabel 3.2

Interpretasi koefisien korelasi

<b>r</b>	<b>Keterangan</b>
0,000 - 0,199	Korelasi sangat lemah
0,200 - 0,399	Korelasi lemah
0,400 - 0,699	Korelasi sedang
0,700 - 0,899	Korelasi kuat <b>0,842</b>
0,900 - 1,000	Korelasi sangat kuat

Sumber : Riduwan (2018: 136)

## **BAB**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran lokasi penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango**

Pencatatan Sipil sebagai pelaporan dan pencatatan secara terus menerus, permanen dan universal terhadap keberadaan dan karakteristik kejadian vital (peristiwa penting) yang terjadi pada populasi masyarakat sebagaimana ditetapkan berdasarkan ketentuan dan peraturan perundungan dalam kaitannya dengan persyaratan dan keperluan dokumen yuridis- legal dalam suatu Negara. Kabupaten Bone Bolango adalah hasil pemekaran dari Kabupaten Gorontalo yang ditetapkan dengan Undang-undang No. 6 tahun 2003. Kantor Catatan Sipil Kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Bone Bolango dengan Surat Keputusan (SK) Bupati Nomor 16 tanggal 6 Juni tahun 2003 yang dikepalai oleh Pejabat Eselon II Bapak Dr. Rusli Katili. Kemudian dirubah dengan Perda (Peraturan Daerah) Nomor 6 Tahun 2005 menjadi Badan Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana yang dikepalai oleh Pejabat Eselon II Bapak Drs. Robin H. Daud.

Pada tahun 2007 Badan Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Bone Bolango sesuai Perda (Peraturan Daerah) Nomor 51 Tahun 2007 berubah lagi menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango yang dikepalai oleh Pejabat Esselon II Bapak Anas Mile, Sm. H yang beralamat di Jalan Nani Wartabone Kelurahan Padengo Kecamatan Kabilia Kabupaten Bone Bolango. Bulan Oktober s/d Nopember 2010

dipimpin oleh Pejabat Esselon II Bapak Drs. Hi. Yudhi Ekwanto, MM kemudian mulai bulan Desember 2010 sampai dengan 12 juli 2010 dipimpin oleh Pejabat Esselon II Bapak Taufik Sidiki, SE, MM.Kemudian tanggal 12 Juli 2010 Sampai dengan sekarang Kepala Dinasnya Pejabat Eselon II Bapak Drs. Sofyan Mohi, MM.

#### **4.1.2 Visi dan misi Dinas Kependudukan dan Catatann Sipil Kabupaten Bone Bolango**

Sebagai salah satu SKPD di Kabupaten Bone Bolango, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango mempunyai visi dan misi dalam menjalankan aktivitas dan pekerjaanya. Yang menjadi visi Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil Kabupaten Bone Bolango adalah "Setiap Penduduk Memiliki Dokumen Kependudukan dan Akta Catatan Sipil".

Sedangkan yang menjadi misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango, yaitu:

1. Terkoordinasinya penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil, untuk kepentingan pelayanan dan pembangunan sektor.
2. Terjaminnya perlindungan terhadap hak - hak sipil melalui penerbitan dokumen.
3. Terlaksananya pengolaan administrasi kependudukan dan catatan sipil, melalui sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK).
4. Tersedianya data base kependudukan dan catatan sipil.
5. Tertibnya pengolaan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

#### **4.1.3 Keadaan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango**

Pada dasarnya setiap instansi maupun swasta mengharapkan pegawainya memiliki keterampilan dan keahlian dari setiap pekerjaan atau tugas yang diberikan. Begitu pula halnya dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango, yang sangat memperhatikan latar belakang pendidikan dari setiap masing-masing pegawai, sehingga tidak terjadi simpang siur antara keterampilan dan keahlian dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang diembannya.

Latar belakang pendidikan dari masing-masing pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bone bolango sangat bervariasi, yakni dari tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) sampai dengan tingkat Strata 2 (Magister). Adapun latar belakang pendidikan, jenis kelamin dan status pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4. 1

Keadaan pegawai di lihat dari jenjang pendidikan

NO	JENJANG PENDIDIKAN	STATUS		JUMLAH
		PNS	NON PNS	
1.	S2	3	-	3
2.	SI	18	2	20

3.	D3	2	-	2
4.	D1	-	1	1
5.	SMA	10	19	29
6.	SMP	-	-	-
7.	SD	-	-	-
<b>Total</b>				<b>55</b>

Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bone Bolango 2022

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango berjumlah 55, yaitu terdiri dari PNS 33 orang, dan honor 22 orang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa jenjang pendidikan karyawan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango lebih didominasi oleh SMA sebanyak 29 orang, SI sebanyak 20 orang, D3 2 orang, D1 1 orang, SMA 29 orang.

#### **4.1.4 Tugas dan fungsi pegawai pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango**

##### **1. Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan administrasi umum, merencanakan penyusunan program, keuangan, perlengkapan, perbekalan dan kepegawaian serta pengelolaan sumber daya di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam menjalankan tugas sekretariat mempunyai fungsi:

- a) Melaksanakan administrasi umum Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b) Penyusunan rencana program dan evaluasi kegiatan di bidang

keuangan, kepegawaian, umum, perlengkapan dan pembekalan kependudukan dan catatan sipil.

- c) Pengelolaan administrasi keuangan, kepegawaian, administrasi umum, perlengkapan/pembekalan Kependudukan dan Catatan Sipil.
- d) Pengelolaan dan pembinaan pegawai serta penelaahan hukum perundang-undangan organisasi dan ketatalaksanaa Kependudukan dan Catatan Sipil.
- e) Pelayanan dan pengelolaan urusan kesekretariatan, tata persuratan dan tata kearsipan, urusan dalam, pemeliharaan perkantoran, keamanan dan keprotokoleran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- f) Pengendalian pelaksanaan kesekretariatan program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- g) Penyusunan, penganalisaan dan pengevaluasian konsep usulan-usulan pengelolaan anggaran program kependudukan dan catatan sipil.
- h) Pengelolaan perlengkapan dan perbekalan serta pengendalian pelaksanaan rencana kebutuhan perlengkapan dan perbekalan dinas kependudukan dan catatan sipil
- i) Penyusunan, penganalisaan dan pengevaluasian konsep-konsep kebijakan operasional yang berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- j) Penyusunan, penganalisaan dan pengevaluasian konsep-konsep usulan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di wilayah Kabupaten meliputi pengangkatan calon pegawai, kenaikan pangkat, ujian dinas, ujian jabatan, mutasi jabatan, pendidikan dan pelatihan,

pemberian penghargaan, pemberhentian dan pensionan.

- k) Penyusunan, penganalisaan dan pengevaluasian konsep-konsep pembentukan panitia/tim pengadaan barang dan jasa, inventarisasi kekayaan negara, pemeriksaan barang, pelaksanaan penghapusan barang, pemeriksaan masa olah kerugian negara (TGR/TP), penerimaan barang dan stock opname barang persediaan dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

## 2. Bidang pendaftaran penduduk

Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang Pendaftaran penduduk dengan memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) melalui database kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya.

Untuk menyelenggarakan tugas Bidang Pendaftaran mempunya fungsi:

- a) Memberikan pembinaan dan bimbingan kepada petugas kependudukan tingkat kecamatan dan desa berdasarkan asas tugas pembantuan.
- b) Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk.
- c) Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk.
- d) Menyiapkan kebutuhan formulir-formulir peristiwa kependudukan.
- e) Mencatat biodata penduduk.
- f) Menerbitkan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- g) Menerbitkan Kartu Keluarga (KK).

- h) Menerbitkan Surat Keterangan Kependudukan.
- i) Menyelenggarakan pendaftaran pindah datang penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA).
- j) Menyelenggarakan pendaftaran pindah datang antar negara.
- k) Menyelenggarakan pendaftaran pindah datang penduduk antar lintas batas.

### 3. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang pencatatan sispil mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pencatatan kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan, penerbitan dokumen akta catatan sipil serta penyimpanan dan pemeliharaan register akta catatan sipil.

Untuk menyelenggarakan tugas Bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a) Mencatat dan menerbitkan akta catatan sipil.
- b) Mendokumentasikan hasil pencatatan sipil.
- c) Menyiapkan kebutuhan formular-formulir peristiwa penting.
- d) Melakukan verifikasi dan validasi data yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan akta catatan sipil.
- e) Berkoordinasi dengan Kantor Urusan Agama untuk mendapatkan data hasil perkawinan
- f) Menyimpan dan memelihara register akta catatan sipil dengan baik.

#### 4. Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan, Perkembangan dan Proyeksi Penduduk

Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan, Perkembangan dan Proyeksi Penduduk mempunyai tugas menghimpun data dari pendataan biodata penduduk, pendaftaran dan pencatatan kejadian vital serta pendataan lainnya.

Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan, Perkembangan dan Proyeksi Penduduk mempunyai fungsi:

- a. Menghimpun dan mengadministrasikan data penduduk melalui implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) off line/ on line.
- b. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala kabupaten.
- c. Menyelenggarakan layanan data dan informasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan data agregat.
- d. Memelihara data base kependudukan yang telah tersimpan menjadi data dinamis.

#### 4.2 Hasil penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang dapat dipercaya, maka kuesioner yang akan diberikan kepada responden, harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu untuk memastikan apakah kuesioner tersebut sudah valid dan reliabel, sehingga dapat digunakan. Berikut hasil uji validitas dan kuesioner penelitian yang telah dijawab oleh 39 orang responden.

#### **4.2.1 Hasil uji validitas kuesioner**

Uji validitas kuesioner dilakukan dengan menentukan tiap pernyataan dengan skor total untuk masing-masing variabel. Dalam pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi product moment. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas instrumen atas indikator variabel penelitian ini disajikan pada tabel.

Tabel 4.2

Hasil uji validitas kebijakan pemerintah bidang pelayanan (X) dan kualitas pelayanan masyarakat (Y)

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b><math>r</math> hitung</b>	<b><math>r</math> tabel = 0,325</b>	<b>Keputusan</b>
Kebijakan pemerintah bidang pelayanan (X)	1	0,754	0,325	Valid
	2	0,811	0,325	Valid
	3	0,799	0,325	Valid
	4	0,664	0,325	Valid
	5	0,324	0,325	Valid
	6	0,778	0,325	Valid
Kualitas pelayanan masyarakat	1	0,832	0,325	Valid
	2	0,838	0,325	Valid
	3	0,872	0,325	Valid
	4	0,851	0,325	Valid
	5	0,840	0,325	Valid
	6	0,847	0,325	Valid

(Y)	7	0,874	0,325	Valid
	8	0,847	0,325	Valid
	9	0,843	0,325	Valid
	10	0,891	0,325	Valid

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa dari 6 pernyataan yang diajukan untuk mengukur kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X), semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,325 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa 6 pernyataan untuk mengukur kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X), semuanya dinyatakan valid.

Kemudian, untuk kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y), terdapat 10 pernyataan yang diajukan, dan 10 pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,325 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa 10 pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y), semuanya dinyatakan valid.

#### **4.2.2 Hasil uji reliabilitas kuesioner**

Setelah kuesioner dinyatakan valid, maka kuesioner tersebut harus diuji reliabilitasnya. Reliabilitas mempunyai berbagai makna, antara lain kepercayaan, keteladanan, kestabilan, konsistensi, dan sebagainya. Adapun kuesioner dikatakan reliabel, jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Dalam program SPSS, metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode Cronbach's

Alpha, dimana tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel lebih besar dari 0,60 atau 60%. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3

Uji reliabilitas kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
.921	6

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa ada 6 pernyataan yang diajukan untuk mengukur kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,921. Nilai ini lebih besar dari 0,60 ( $Cronbach's Alpha = 0,921 > 0,60$ ). Hal ini berarti semua pernyataan kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Tabel 4.4

Uji reliabilitas kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
.968	10

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa ada 10 pernyataan yang diajukan untuk mengukur kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,968. Nilai ini lebih besar dari 0,60 ( $Cronbach's Alpha = 0,968 > 0,60$ ). Hal ini berarti semua pernyataan kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

### **4.3 Deskripsi variabel penelitian**

Gambaran setiap variabel penelitian penting untuk diuraikan untuk melihat sebaran atau distribusi jawaban responden terhadap indikator variabel penelitian. Penelitian ini akan menguji seberapa besar pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango. Adapun deskripsi dari jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan dapat diuraikan sebagai berikut.

#### **4.3.1 Deskripsi kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X)**

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa untuk mengukur kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) ada 6 indikator yang diajukan, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 39 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.5 Senantiasa berorientasi pada tuntutan kebutuhan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	9	23.1
Baik	18	46.2
Cukup baik	11	28.2
Kurang baik	1	2.6
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang Ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum Senantiasa berorientasi pada tuntutan kebutuhan masyarakat, sebanyak 9 orang (23,1%) menyatakan sangat baik, 18 orang (46,2%) menyatakan baik, 11 orang (28,2%) menyatakan cukup baik, dan 1 orang (2,6%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.6 Senantiasa berorientasi pada tuntutan kebutuhan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	7	17.9
Baik	20	51.3
Cukup baik	11	28.2
Kurang baik	1	2.6
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum mampu menampung aspirasi yang berkembang di masyarakat, sebanyak 7 orang (17,9%) menyatakan sangat baik, 20 orang (51,3%) menyatakan baik, 11 orang (28,2%) menyatakan cukup baik, dan 1 orang (2,6%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.7 dapat dilaksanakan secara konsekuensi terhadap masyarakat ditinjau dari prosedur, mekanisme, dan pembiayaan jasa pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	8	20.5
Baik	16	41.0
Cukup baik	13	33.3
Kurang baik	2	5.1
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum dapat dilaksanakan secara konsekuensi terhadap masyarakat ditinjau dari prosedur, mekanisme, dan pembiayaan jasa pelayanan, sebanyak 8 orang (20,5%) menyatakan sangat baik, 16 orang (41,0%) menyatakan baik, 13 orang (33,3%) menyatakan cukup baik, dan 2 orang (5,1%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.8 senantiasa mengacu pada kemampuan dan jumlah aparatur, sarana/prasarana, dan sikap pengabdian aparatur

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	6	15.4
Baik	16	41.0
Cukup baik	16	41.0
Kurang baik	1	2.6
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum senantiasa mengacu pada kemampuan dan jumlah aparatur, sarana/prasarana, dan sikap pengabdian aparatur, sebanyak 6 orang (15,4%) menyatakan sangat baik, 16 orang (41,0%) menyatakan baik, 16 orang (41,0%) menyatakan cukup baik, dan 1 orang (2,6%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.9 tidak diskriminatif/membeda-bedakan pelayanan kepada berbagai kelompok/kepentingan golongan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	10	25.6
Baik	16	41.0
Cukup baik	11	28.2
Kurang baik	2	5.1
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum tidak diskriminatif/membeda-bedakan pelayanan kepada berbagai kelompok/kepentingan golongan, sebanyak 10 orang (25,6%) menyatakan sangat baik, 16 orang (41,0%) menyatakan baik, 11 orang (28,2%) menyatakan cukup baik, dan 2 orang (5,1%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.10 mampu menjangkau secara luas berbagai kepentingan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	7	17.9
Baik	19	48.7
Cukup baik	12	30.8
Kurang baik	1	2.6
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum mampu menjangkau secara luas berbagai kepentingan masyarakat, sebanyak 7 orang (17,9%) menyatakan sangat baik, 19 orang (48,7%) menyatakan baik, 12 orang (30,8%) menyatakan cukup baik, dan 1 orang (2,6%) menyatakan kurang baik.

#### 4.3.2 Deskripsi kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y)

Untuk mengukur kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y), peneliti mengajukan 10 pernyataan sebagai indikator untuk mengukurnya. Adapun deskripsi dari jawaban responden terhadap masing-masing pernyataan tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.11 tersedia berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	9	23.1
Baik	14	35.9
Cukup baik	15	38.5
Kurang baik	1	2.6
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang tersedia berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan, sebanyak 9 orang (23,1%) menyatakan sangat baik, 14 orang (35,9%) menyatakan baik, 15 orang (38,5%) menyatakan cukup baik, dan 1 orang (2,6%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.12 kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	6	15.4
Baik	18	46.2
Cukup baik	10	25.6
Kurang baik	5	12.8
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan, sebanyak 6 orang (15,4%) menyatakan sangat baik, 18 orang (46,2%) menyatakan baik, 10 orang (25,6%) menyatakan cukup baik, dan 5 orang (12,8%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.13 aparatur cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	9	23.1
Baik	16	41.0
Cukup baik	12	30.8
Kurang baik	2	5.1
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang aparatur cepat tanggap terhadap segala maslaah dan keluhan masyarakat, sebanyak 9 orang (23,1%) menyatakan sangat baik, 16 orang (41,0%) menyatakan baik, 12 orang (30,8%) menyatakan cukup baik, dan 2 orang (5,1%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.14 tingkat kemampuan dan keterampilan aparatur secara teknis operasional

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	7	17.9
Baik	16	41.0
Cukup baik	14	35.9
Kurang baik	2	5.1
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang tingkat kemampuan dan keterampilan aparatur secara teknis operasional, sebanyak 7 orang (17,9%) menyatakan sangat baik, 16 orang (41,0%) menyatakan baik, 14 orang (35,9%) menyatakan cukup baik, dan 2 orang (5,1%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.15 ketepatan dan ketegasan aparatur dalam menerapkan peraturan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	9	23.1
Baik	11	28.2
Cukup baik	18	46.2
Kurang baik	1	2.6
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang ketepatan dan ketegasan aparatur dalam menerapkan peraturan, sebanyak 9 orang (23,1%) menyatakan sangat baik, 11 orang (28,2%) menyatakan baik, 18 orang (46,2%) menyatakan cukup baik, dan 1 orang (2,6%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.16 keramahan dan kesopanan aparatur

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	7	17.9
Baik	15	38.5
Cukup baik	14	35.9
Kurang baik	3	7.7
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang keramahan dan kesopanan aparatur, sebanyak 7 orang (17,9%) menyatakan sangat baik, 15 orang (38,5%) menyatakan baik, 14 orang (35,9%) menyatakan cukup baik, dan 3 orang (7,7%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.17 keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	10	25.6
Baik	12	30.8
Cukup baik	13	33.3
Kurang baik	4	10.3
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan, sebanyak 10 orang (25,6%) menyatakan sangat baik, 12 orang

(30,8%) menyatakan baik, 13 orang (33,3%) menyatakan cukup baik, dan 4 orang (10,3%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.18 aparatur/pejabat mudah dihubungi oleh masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	7	17.9
Baik	14	35.9
Cukup baik	16	41.0
Kurang baik	2	5.1
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang aparatur/pejabat mudah dihubungi oleh masyarakat, sebanyak 7 orang (17,9%) menyatakan sangat baik, 14 orang (35,9%) menyatakan baik, 16 orang (41,0%) menyatakan cukup baik, dan 2 orang (5,1%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.19 kemauan aparatur untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	8	20.5
Baik	19	48.7
Cukup baik	9	23.1
Kurang baik	3	7.7
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang kemauan aparatur untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi masyarakat, sebanyak 8 orang (20,5%)

menyatakan sangat baik, 19 orang (48,7%) menyatakan baik, 9 orang (23,1%) menyatakan cukup baik, dan 3 orang (7,7%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4.20 produk layanan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	8	20.5
Baik	14	35.9
Cukup baik	14	35.9
Kurang baik	3	7.7
Sangat kurang baik	0	0
Jumlah	39	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel tersebut, tanggapan responden tentang produk layanan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, sebanyak 8 orang (20,5%) menyatakan sangat baik, 14 orang (35,9%) menyatakan baik, 14 orang (35,9%) menyatakan cukup baik, dan 3 orang (7,7%) menyatakan kurang baik.

#### 4.4 Analisis korelasi dan uji hipotesis

Untuk mengetahui korelasi antara kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango, maka digunakan rumus *pearson product moment correlation* dengan menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 17. Adapun hasil tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 21  
Korelasi (correlations)

	Kualitas pelayanan masyarakat (Y)	Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan masyarakat (Y) Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)	1.000 <b>.842</b> 1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan masyarakat (Y) Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)	. .000 .
N	Kualitas pelayanan masyarakat (Y) Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)	39 39 39

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2022

Dengan menggunakan analisis korelasi sebagaimana tampak pada tabel korelasi di atas terlihat bahwa besaran korelasi  $r = 0,842$ , dengan tingkat signifikansi 0,05 dan jumlah N atau sampel sebesar 39 orang. Dengan demikian, r hasil perhitungan adalah 0,842. Untuk mengetahui bobot atau besarnya hubungan antara kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat, maka harus melihat pedoman koefisien korelasi (pada tabel 3.1). Hasil korelasi adalah sebesar 0,842 termasuk ke dalam tingkat hubungan yang kuat. Artinya bahwa kebijakan pemerintah bidang pelayanan memiliki hubungan

yang kuat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango.

Analisis regresi sederhana merupakan peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y) apabila variabel kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian, yaitu kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) dan kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y), didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.22

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)	0.595	3.923	.842	.152	.880
	1.601	.169		9.486	.000

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan masyarakat (Y)

Pada tabel coefficients terlihat hasil koefisien kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y), dan dapat dikatahui pula persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\ddot{Y} = a + b \cdot X$$

$$\ddot{Y} = 0,595 + 1,601 \cdot X$$

Konstanta sebesar 0,595 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari nilai kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X), maka nilai kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y) adalah 0,595. Koefisien regresi sebesar 1,601, menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 1,601.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y) sebagai berikut.

Hipotesis yang diajukan adalah:

$H_0$  tidak ada pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango

$H_a$  ada pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas Sig sebagai berikut.

- Jika nilai probabilitas  $0,05 \leq \text{Sig}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas  $0,05 \geq \text{Sig}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan.

Keputusan pengujian:

Terlihat bahwa kolom Sig (signifikansi) pada tabel 4.21 coefficients variabel YX ternyata nilai probabilitas  $Sig = 0,000$  lebih kecil dari nilai probabilitas  $0,05$  atau nilai  $0,05 > 0,000$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Dengan demikian dapat diputuskan bahwa:

$H_a$  ada pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango

Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah bidang pelayanan publik sudah menunjukkan perbaikan ke arah yang positif, yakni mewujudkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Menurut Endang Larasati (2021), dalam pembuatan kebijakan pelayanan publik, pembuatan kebijakan untuk penyelenggaraan pelayanan publik perlu lebih memenuhi harapan masyarakat. Hal ini memungkinkan penerapan standar pelayanan publik dalam kerangka implementasi kebijakan pelayanan publik yang lebih responsif dan partisipatif, dan sangat disesuaikan dengan perubahan kondisi masyarakat setempat di mana layanan tersebut diberikan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh semua pemerintah daerah. Salah satu ukuran keberhasilan pemerintah dapat dirasakan melalui kualitas pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, upaya Kantor Catatan Sipil Bone Bolango dalam memberikan pelayanan publik

yang berkualitas dan merata terus dilakukan melalui berbagai kebijakan regulasi di bidang pelayanan publik.

#### **4.5 Pembahasan**

Meskipun pemerintah telah berupaya meningkatkan pelayanan publik melalui berbagai upaya pelayanan publik, masyarakat masih menganggap kualitas pelayanan publik masih buruk. Melihat situasi ini, upaya perbaikan dan pengaturan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik tampaknya perlu terus dilakukan, terutama untuk meningkatkan pelayanan. Untuk menjawab tantangan tersebut, instansi pemerintah dalam hal ini Kantor Catatan Sipil Bone Bolango yang menyelenggarakan pelayanan publik telah melakukan berbagai langkah perbaikan regulasi penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kinerja pelayanannya. Salah satu manfaat regulasi kebijakan pelayanan publik adalah memberikan ketenangan dan kepastian kepada masyarakat bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan bertanggung jawab.

Demikian halnya dengan upaya-upaya pemerintah daerah Kabupaten Bone Bolango membangun mal pelayanan publik (MPP) sebagai sarana mengintegrasikan pelayanan publik di daerah, dimana diharapkan semua instansi dalam wilayah Kabupaten Bone Bolango menjadi bagian dari mal pelayanan publik (MPP), dan Kantor Catatan Sipil Bone Bolango merupakan salah satu instansi yang mengintegrasikan pelayanannya di mal pelayanan publik (MPP).

Hasil penelitian yang peneliti lakukan, menunjukkan bahwa perkembangan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Bone Bolango, sebagaimana dapat dilihat dari hasil uji statistik berikut.

Tabel 4.23

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.842 <sup>a</sup>	.709	.701	4.20136

- a. Predictors (Constant), Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)
- b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan masyarakat (Y)

Pada tabel model summary tersebut, terlihat bahwa kebijakan pemerintah bidang pelayanan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango. Hal ini terlihat pada hasil perhitungan R Square, yang menunjukkan nilai sebesar 0,709 atau 70,9%. Bila nilai ini ditransformasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh variabel X ke Y, maka berada pada kategori kuat (tabel 3.1, interpretasi koefisien korelasi). Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y) di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango adalah sebesar 0,709 atau 70,9%, dan sisanya sebesar 0,291 (29,1%) berasal dari variabel lain di luar penelitian.

Dengan demikian, kebijakan pemerintah di bidang pelayanan dapat mencapai kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Endang Larasati (2021), politik yang mengatur pelayanan publik adalah “konstruksi”, yang batas akhirnya terikat pada dimensi dan waktu di mana subyek berkomunikasi dan menghasilkan produk pemikiran yang sama. Dipahami bahwa kebijakan dalam konteks pelayanan untuk kepentingan umum bukan sebagai variabel normatif objektif, tetapi sebagai

variabel dependen dari proses sosial politik yang melibatkan sejumlah besar aktor individu yang terlibat dalam proses pelayanan.

Sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, Kantor Catatan Sipil Bone Bolango berkomitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas. Apalagi di era otonomi daerah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah lebih optimal, lebih kompeten, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Menurut Selvi rianti, zaili rusli, dan febri yuliani (2019), pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat mendatangkan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan prima dan berkualitas sebenarnya dalam hukum pelayanan bahwa lembaga atau instansi yang memberikan pelayanan tersebut memberikan standar pelayanan yang bermutu, prosedur yang prima, kelancaran, keamanan, ketertiban, biaya, dan kepastian yang berkaitan dengan waktu. itu dengan sopan dan profesional. Orang akan senang menerima layanan profesional yang sangat baik dari penyedia layanan mereka. Jika puas dengan layanan yang diberikan, masyarakat sebagai pengguna layanan mempercayai penggunaan kembali layanan tersebut. Selain itu, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai sumber daya manusia (SDM) yang memberikan pelayanan publik harus memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap, dan budi pekerti yang handal. Menurut Hasibuan (2018:118) kemampuan kerja menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan pekerjaan, kemampuan ini mungkin dimanfaatkan sepenuhnya atau mungkin juga tidak. Kemampuan ini berhubungan erat dengan totalitas daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan pekerjaan. Kemampuan kerja seseorang

sangat identik dengan kreatifitas, dan setiap orang memiliki kemampuan kreatif dengan tingkat yang berbeda-beda. Tidak ada orang yang sama sekali yang tidak memiliki kemampuan atau kreatifitas, dan yang diperlukan adalah bagaimanakah mengembangkan kreativitas (kemampuan) kerja yang dimiliki tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kemampuan dan keterampilan aparatur secara teknis operasional (4.13) masih ada yang belum maksimal. Terdapat hubungan erat antara kemampuan yang dimiliki oleh aparatur dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Kualitas pelayanan publik tersebut akan tercipta apabila aparatur pemerintah mempunyai kemampuan dan keahlian yang tinggi, bersedia bekerja dengan sepenuh hati, dan mempunyai harapan masa depan lebih baik. Dengan kemampuan dan adanya harapan merupakan hal yang dapat menciptakan motivasi seseorang untuk bersedia melaksanakan kegiatan kerja dengan baik. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidak diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi adalah untuk melayani masyarakat, serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Juran dalam Ambar dan rosidah (2009:84) kualitas pelayanan adalah sebagai kemampuan untuk menggunakan, di mana permintaan kualitas didesign, penyesuaian kualitas, ketersediaan dan kecukupan bidang pelayanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih ada aparatur yang kurang cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan masyarakat. Padahal masyarakatlah yang merupakan target pelayanan publik, sehingga keluhan mereka terkait kualitas pelayanan harus dapat ditampung. Menurut Warsito utomo (2016),

di dalam menangani keluhan, pengaduan dan perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mengacu pada unsur-unsur demokratis. Akibatnya pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik dan lebih demokratis. Pengelolaan keluhan, pengaduan dan perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mungkin terjadi, diselenggarakan dalam koridor nilai-nilai demokrasi yang memandang masyarakat pengguna pelayanan publik adalah warga negara yang mempunyai hak-hak dasar untuk dilayani.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

Kebijakan pemerintah bidang pelayanan (variabel X) memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y) di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango sebesar 0,709 atau 70,9%, dan sisanya sebesar 0,291 (29,1%) berasal dari variabel lain di luar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah bidang pelayanan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat, namun masih terdapat unsur yang masih perlu diperbaiki, seperti tingkat kemampuan dan keterampilan aparatur secara teknis operasional dan kecepatan dan daya tanggap terhadap segala masalah dan keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan publik yang mereka terima.

#### **5.2 Saran**

Kepala Kantor Catatan Sipil Bone Bolango harus lebih sering memberikan pelatihan teknis kepada aparatur, terutama yang berada di garis terdepan pelayanan karena mereka yang berhadapan langsung dengan warga masyarakat. Pemberian latihan teknis tersebut dimaksudkan agar aparatur dapat memahami pekerjaannya dan mampu mengembangkan metode kerja yang lebih efektif dan efisien. Di samping itu, unit aduan untuk melayani pengaduan keluhan warga masyarakat terkait pelayanan public yang mereka terima. Hal ini penting agar dapat diketahui apa yang menjadi kelemahan hasil pelayanan yang aparatur

berikan kepada masyarakat dan segera diperbaiki untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Bone Bolango.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ambar Teguh Sulistiyani & Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik.* Edisi 2. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Prof. Dr. Deddy Mulaya. (2019). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik, konsep dan aplikasi proses kebijakan dan pelayanan publik.* Bandung. ALFABETA.

Dyah mutiarin dan Arif zainudin. (2018). *Manajemen birokrasi dan kebijakan, penelusuran konsep dan teori.* Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Endang Larasati. 2021. *Analisa kebijakan pelayanan publik di Kabupaten Gianyar.*

Moenir. (2018). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia.* Bumi Aksara. Jakarta.

Ratminto dan atik (2019). *Manajemen pelayanan.* Yogyakarta. PUSTAKA PELAJAR.

Riduwan. (2017). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian.* Bandung. ALFABETA.

Riduwan. (2018). *Metode dan teknik penyusunan proposal penelitian.* Bandung. Alfabeta.

Said zainal abidin. (206). *Kebijakan publik.* Penerbit Yayasan Pancur Siwah. Jakarta.

Sanapiah. (2017). *Pendekatan wilayah dan pembangunan pedesaan.* Institut Pertanian Bogor (IPB). Bogor.

Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani. 2019. *Kualitas pelayanan publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019 : 412-419

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Warsito Utomo. 2016. *Administrasi publik baru Indonesia, perubahan paradigma dari administrasi negara ke administrasi publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

**VARIABEL KEBIJAKAN PEMERINTAH BIDANG PELAYANAN (X)**

No. Urut	1	2	3	4	5	6	Total
1	4	4	3	4	4	4	23
2	5	5	5	4	5	5	29
3	4	5	4	4	5	4	26
4	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	5	25
6	3	3	2	3	3	3	17
7	4	4	4	3	4	3	22
8	5	5	5	5	5	5	30
9	2	3	3	3	2	2	15
10	3	4	3	2	3	3	18
11	4	3	3	4	3	3	20
12	3	2	2	3	2	3	15
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	5	4	5	26
15	4	5	4	5	5	4	27
16	5	4	4	3	4	4	24
17	5	5	5	4	5	5	29
18	4	4	5	4	4	4	25
19	3	3	3	4	3	4	20
20	3	3	3	3	4	4	20
21	5	4	5	4	4	4	26
22	4	3	3	3	3	3	19
23	3	4	4	3	4	3	21
24	4	3	3	3	3	4	20
25	4	4	5	4	5	4	26
26	5	4	3	4	4	4	24
27	3	4	3	3	3	3	19
28	3	3	3	4	3	4	20
29	4	4	4	4	5	4	25
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	4	3	4	3	22
32	3	3	4	4	3	4	21
33	5	4	4	4	4	4	25
34	4	4	4	3	4	4	23
35	4	4	4	5	5	4	26
36	3	3	3	3	3	3	18
37	4	4	4	3	4	4	23
38	3	3	3	3	4	3	19
39	4	4	4	3	3	3	21

## Uji validitas dan reliabilitas variabel X

### Scale: All Variables

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	19.0000	11.632	.754	.909
VAR00002	19.0513	11.629	.811	.902
VAR00003	19.1282	11.115	.799	.904
VAR00004	19.2051	12.167	.664	.921
VAR00005	19.0256	10.762	.846	.897
VAR00006	19.0769	11.704	.778	.906

### VARIABEL KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT (Y)

No. Urut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
6	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28
7	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25
11	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	34
12	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	26
13	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
14	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	36
15	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
16	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
18	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	45
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
21	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	44
22	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	27
23	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	35
24	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	34
25	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	28
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32
27	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	27
28	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	30
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	35
32	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33
33	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
34	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
35	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
36	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	25
37	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
38	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
39	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37

## **Uji validitas dan reliabilitas variabel X**

### **Scale: All Variables**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	33.4615	48.623	.832	.966
VAR00002	33.6154	47.717	.838	.965
VAR00003	33.4359	47.937	.872	.964
VAR00004	33.5385	48.518	.851	.965
VAR00005	33.5385	48.255	.840	.965
VAR00006	33.5897	48.038	.847	.965
VAR00007	33.5385	46.466	.874	.964
VAR00008	33.5897	48.406	.847	.965
VAR00009	33.4359	48.252	.843	.965
VAR00010	33.5641	47.252	.891	.963

**REKAPITULASI NILAI TOTAL**

No. Urut	Kebijakan Pemerintah Bidang Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y)
1	23	43
2	29	47
3	26	39
4	30	50
5	25	43
6	17	28
7	22	37
8	30	50
9	15	30
10	18	25
11	20	34
12	15	26
13	24	42
14	26	36
15	27	48
16	24	44
17	29	49
18	25	45
19	20	31
20	20	41
21	26	44
22	19	27
23	21	35
24	20	34
25	26	28
26	24	32
27	19	27
28	20	30
29	25	39
30	30	50
31	22	35
32	21	33
33	25	38
34	23	38
35	26	42
36	18	25
37	23	42
38	19	29
39	21	37

**DISTRIBUSI FREKUENSI:**  
**Kebijakan Pemerintah Bidang Pelayanan (X)**  
**Frequency Table**

**Pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	11	28.2	28.2	30.8
	4.00	18	46.2	46.2	76.9
	5.00	9	23.1	23.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	11	28.2	28.2	30.8
	4.00	20	51.3	51.3	82.1
	5.00	7	17.9	17.9	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	13	33.3	33.3	38.5
	4.00	16	41.0	41.0	79.5
	5.00	8	20.5	20.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	16	41.0	41.0	43.6
	4.00	16	41.0	41.0	84.6
	5.00	6	15.4	15.4	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	11	28.2	28.2	33.3
	4.00	16	41.0	41.0	74.4
	5.00	10	25.6	25.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	12	30.8	30.8	33.3
	4.00	19	48.7	48.7	82.1
	5.00	7	17.9	17.9	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**DISTRIBUSI FREKUENSI:**  
**Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y)**  
**Frequency Table**

**Pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	15	38.5	38.5	41.0
	4.00	14	35.9	35.9	76.9
	5.00	9	23.1	23.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	12.8	12.8	12.8
	3.00	10	25.6	25.6	38.5
	4.00	18	46.2	46.2	84.6
	5.00	6	15.4	15.4	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	12	30.8	30.8	35.9
	4.00	16	41.0	41.0	76.9
	5.00	9	23.1	23.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	14	35.9	35.9	41.0
	4.00	16	41.0	41.0	82.1
	5.00	7	17.9	17.9	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	18	46.2	46.2	48.7
	4.00	11	28.2	28.2	76.9
	5.00	9	23.1	23.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	7.7	7.7	7.7
	3.00	14	35.9	35.9	43.6
	4.00	15	38.5	38.5	82.1
	5.00	7	17.9	17.9	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	10.3	10.3	10.3
	3.00	13	33.3	33.3	43.6
	4.00	12	30.8	30.8	74.4
	5.00	10	25.6	25.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	16	41.0	41.0	46.2
	4.00	14	35.9	35.9	82.1
	5.00	7	17.9	17.9	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	7.7	7.7	7.7
	3.00	9	23.1	23.1	30.8
	4.00	19	48.7	48.7	79.5
	5.00	8	20.5	20.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

**Pertanyaan 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	7.7	7.7	7.7
	3.00	14	35.9	35.9	43.6
	4.00	14	35.9	35.9	79.5
	5.00	8	20.5	20.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas pelayanan masyarakat (Y)	37.2564	7.68018	39
Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)	22.8974	4.03794	39

### Correlations

		Kualitas pelayanan masyarakat (Y)	Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan masyarakat (Y)  Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)	1.000  .842	.842  1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan masyarakat (Y)  Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)	.  .000	.  .
N	Kualitas pelayanan masyarakat (Y)  Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)	39  39	39  39

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.842 <sup>a</sup>	.709	.701	4.20136

- a. Predictors (Constant), Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)
- b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan masyarakat (Y)

coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) Kebijakan pemerintah bid. pelayanan (X)	0.595	3.923	.842	.152	.880
	1.601	.169		9.486	.000

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan masyarakat (Y)

Tabel Nilai-Nilai r Product Moment

N (sampel)	taraf signif		N (sampel)	taraf signif		N (sampel)	taraf signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	37	<b>0,325</b>	0,418	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	38	0,320	0,413	60	0,254	0,330

Sumber : Riduan (2018:372)

**PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH BIDANG PELAYANAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CATATAN SIPIL  
BONE BOLANGO**

**PETUNJUK ANGKET/KUESIONER**

1. Mohon bantuan dan kesediaan bapak/ibu/sdr/sdri untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
2. Beri tanda (X) pada kolom yang anda pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Ada lima alternatif jawaban yang dipilih, yaitu:
  - a. Sangat kurang baik/tidak penting (bobot 1)
  - b. Kurang baik/cukup penting (bobot 2)
  - c. Cukup baik/kurang penting (bobot 3)
  - d. Baik/penting (bobot 4)
  - e. Sangat baik/sangat penting (bobot 5)

No.	ITEM PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABEL KEBIJAKAN PEMERINTAH BIDANG PELAYANAN (X)</b>						
	<b>A. Nilai kepedulian (care)</b> Ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum:					
1	Senantiasa berorientasi pada tuntutan kebutuhan masyarakat					
2	Mampu menampung aspirasi yang berkembang di masyarakat					
	<b>B. Nilai sikap (share)</b> Ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum:					
3	Dapat dilaksanakan secara konsekuensi terhadap masyarakat ditinjau dari prosedur, mekanisme, dan pembiayaan jasa pelayanan					
4	Senantiasa mengacu pada kemampuan dan jumlah aparatur, sarana/prasarana, dan sikap pengabdian aparatur					

<b>C. Nilai keadilan dan kepentingan umum (fair)</b> Ketentuan dan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan umum:					
5	Tidak diskriminatif/membeda-bedakan pelayanan kepada berbagai kelompok/kepentingan golongan				
6	Mampu menjangkau secara luas berbagai kepentingan masyarakat				
<b>VARIABEL KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT (Y)</b>					
<b>A. Tangible (berwujud)</b>					
1	Tersedia berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan				
<b>B. Reliability (keandalan)</b>					
2	Kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan				
<b>C. Responsiveness (keresponsifan)</b>					
3	Aparatur cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan masyarakat				
<b>D. Competence (pengetahuan dan keterampilan)</b>					
4	Tingkat kemampuan dan keterampilan aparatur secara teknis operasional				
<b>E. Credibility (kejujuran)</b>					
5	Ketepatan dan ketegasan aparatur dalam menerapkan peraturan				
<b>F. Courtesy (perilaku)</b>					
6	Keramahan dan kesopanan aparatur				
<b>G. Security (keamanan)</b>					
7	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan				
<b>H. Access (kemudahan hubungan)</b>					
8	Aparatur/pejabat mudah dihubungi oleh masyarakat				
<b>I. Communication (komunikasi)</b>					
9	Kemauan aparatur untuk mendengarkan keinginan atau				

	aspirasi masyarakat				
<b>J. Understanding the customer (mengerti kebutuhan masyarakat)</b>					
10	Produk layanan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat				



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4033/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Kantor Catatan Sipil Bone Bolango

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Feby Fauzi Maku

NIM : S2118001

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR CATATAN SIPIL BONE BOLANGO

Judul Penelitian : PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH BIDANG PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CATATAN SIPIL BONE BOLANGO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



**PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Prof. Dr. Ing. Bacharudin J. Habibie, Desa Moutong, Kecamatan Tilongkabila.

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**No. 470/DKPS-BB/II/2022**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango menerangkan,

Nama : Feby Fauzi Maku  
NIM : 52118001  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Nama Lembaga : Universitas Ichsan Gorontalo  
Judul Penelitian : Pengaruh Kebijakan Pemerintah Bidang Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango.

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango dari bulan April tahun 2022 sampai dengan selesai.

Demikian surat keterangan penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA DINAS

**OKTAVIANUS S. W. RAHMAN, M.Pd., M.Si.**  
NIP197110161998011001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI  
Nomor : 083/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.A.P  
NIDN : 0924076701  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : FEBY FAUZI MAKU  
NIM : S2118001  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kebijakan Pemerintah Bidang Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Catatan Sipil Bone Bolango

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar **10%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin



Gorontalo, 25 Mei 2022  
Tim Verifikasi,  
*[Signature]*  
Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.A.P  
NIDN. 0924076701

## PAPER NAME

SKRIPSI\_S2118001\_FEBY FAUZI MAKU\_  
PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH B  
IDANG PELAYANAN TERHADAP KUALIT  
AS PE

## AUTHOR

S2118001 FEBY FAUZI MAKU

## WORD COUNT

10163 Words

## CHARACTER COUNT

67036 Characters

## PAGE COUNT

64 Pages

## FILE SIZE

128.9KB

## SUBMISSION DATE

May 25, 2022 12:21 PM GMT+8

## REPORT DATE

May 25, 2022 12:24 PM GMT+8

**● 10% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 10% Internet database
- Crossref database
- 1% Submitted Works database
- 3% Publications database
- Crossref Posted Content database

**● Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

**● 10% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 10% Internet database
- Crossref database
- 1% Submitted Works database
- 3% Publications database
- Crossref Posted Content database

## TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	123dok.com	5%
	Internet	
2	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-18	<1%
	Submitted works	
3	core.ac.uk	<1%
	Internet	
4	konsistensi.com	<1%
	Internet	
5	etheses.iainkediri.ac.id	<1%
	Internet	
6	pt.scribd.com	<1%
	Internet	
7	ml.scribd.com	<1%
	Internet	
8	eprints.undip.ac.id	<1%
	Internet	

- |    |                                  |     |
|----|----------------------------------|-----|
| 9  | eprints.uniska-bjm.ac.id         | <1% |
|    | Internet                         |     |
| 10 | adoc.pub                         | <1% |
|    | Internet                         |     |
| 11 | text-id.123dok.com               | <1% |
|    | Internet                         |     |
| 12 | jiana.ejournal.unri.ac.id        | <1% |
|    | Internet                         |     |
| 13 | repository.unhas.ac.id           | <1% |
|    | Internet                         |     |
| 14 | scribd.com                       | <1% |
|    | Internet                         |     |
| 15 | skripsiistie.files.wordpress.com | <1% |
|    | Internet                         |     |

## RIWAYAT HIDUP

NAMA : FEBY FAUZI MAKU  
NIM : S2118001  
FAKULTAS : Ilmu Sosial Dan Politik  
PROGRAM STUDI : Ilmu Pemerintahan  
TEMPAT TANGGAL LAHIR : Suwawa. 28 Februari 2001

NAMA ORANG TUA :

- AYAH : AIN MAKU
- IBU : SRI ULIN LAHAY

SAUDARA :

- ADIK : REZKY RAMADHAN MAKU

RIWAYAT PENDIDIKAN :

No	TAHUN	PENDIDIKAN	TEMPAT	KET
1	2012	SDN 2 SUWAWA TIMUR	SUWAWA TIMUR	Berijazah
2	2015	SMPN 8 GORONTALO	KOTA GORONTALO	Berijazah
3	2018	SMKN 1 GORONTALO	KOTA GORONTALO	Berijazah
4	2022	UNVERSITAS ICHSAN GORONTALO	KOTA GORONTALO	Berijazah