

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KABUPATEN BONE BOLANGO**

OLEH

SANDI KOLOPITA

NIM : S2118017

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik (S.IP)



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2023**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh
SANDI KOLOPITA
S2118017

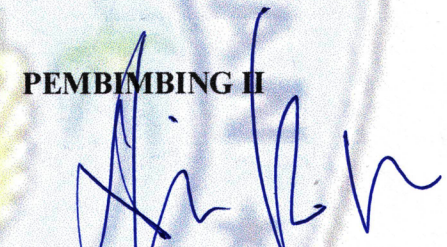
SKRIPSI

Telah Memenuhi Syarat Dan Dipertahankan Pada Komisi Ujian Akhir Sarjana Dan
Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing
Pada Tanggal 11 Januari 2023 Di Gorontalo

PEMBIMBING I


Purwanto, S.IP., M.Si
NIDN : 0926096601

PEMBIMBING II


Achmad Risa M, S.Sos., M.Si
NIDN : 0929038602

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo


Purwanto, S.IP, M.Si
NIDN : 0926096601

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh
SANDI KOLOPITA
S2118017

SKRIPSI

Telah Memenuhi Syarat Dan Dipertahankan Pada Komisi Ujian Akhir Sarjana
Dan Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing
Pada Tanggal 11 Januari 2023 Di Gorontalo

Komisi Penguji

1. Purwanto, S.IP.,M.Si
2. Achmad Risa M, S.Sos.,M.Si
3. Dr. Moch. Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
4. Novalliansyah Abdussamad, S. IP.,MA
5. Hasan Bau, SE.,M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN : 0926096601

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sandi Kolopita
Nim : S2118017
Tempat/Tanggal Lahir : Nonapan II, 13 Mei 1999
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL)
Kabupatén Bone Bolango**

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar karya saya sendiri, dan dibuat dengan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri, tidak mencantumkan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar sarjana di Universitas Ichsan Gorontalo.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo. Demikian pernyataan ini saya buat.

Gorontalo, Januari 2023
Yang Membuat Pernyataan

Sandi Kolopita
Nim: S2118017



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Orang-orang seperti kita tak pantas mati ditempat tidur”

(Soe Hok-Gie)

“Satu keinginan yang benar-benar ingin kau jalani jauh lebih indah dan bermakna dari harapan seribu orang tentang bagaimana rupa dirimu”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tua, Bapak Subanrio Kolopita dan Ibu Resia Mamonto, adik saya Ningsih Kolopita, atas cinta, doa, dan dukungan mereka yang tak pernah putus.**
- 2. Almamater Universitas Ichsan Gorontalo yang telah bersedia memberikan kesempatan menuntut ilmu.**

ABSTRAK

SANDI KOLOPITA. S2118017. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN BONE BOLANGO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 35 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh kepada kepuasan masyarakat sebesar 0,741 dan dikategorikan kuat. Hal ini berarti aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan sudah sesuai standar pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

SANDI KOLOPITA. S2118017. THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE (DISDUKCAPIL) OF BONE BOLANGO DISTRICT

This study aims to know the effect of public service quality on community satisfaction at the Population and Civil Registration Office (Dukcapil) Of Bone Bolango District. The research method used in this study quantitative using the survey method. The number of samples in this study takes 35 people. The data analysis method employs simple regression analysis. The results show that public service quality effects community satisfaction by 0.741, categorized as Strong. This means that the apparatus of the Population and civil Registration Office in providing services have followed service standards so that it effects the community satisfaction who need services.

Keyword: service quality, community satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya izin dan kuasanya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango”**

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebahagian syarat memperoleh gelar sarjana ilmu politik (S.IP) bagi mahasiswa program studi S-1 Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril dan materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

Kedua orang tua, Bapak Subanrio Kolopita dan Ibu Resia Mamonto, atas cinta, doa, dan dukungan mereka demi terselesaikannya skripsi ini, Bapak Muhammad Ichsan Gaffar, SE.,M.Ak, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si Selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Moch. Sakir,

S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si, selaku penguji 1 yang sudah banyak memberikan koreksi guna penyempurnaan skripsi ini, Bapak Novalliansyah Abdussamad, S.IP.,MA, selaku penguji 2 yang sudah banyak memberikan koreksi guna penyempurnaan skripsi ini, Bapak Hasan Bau, SE.,M.Si, selaku penguji 3 yang sudah banyak memberikan koreksi guna penyempurnaan skripsi ini, Bapak Purwanto, S.IP.,M.Si, selaku pembimbing utama yang telah sabar dan tulus ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, Bapak Achmad Risa M, S.Sos.,M.Si, selaku pembimbing pendamping yang dengan sabar dan tulus ikhlas meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, Bapak Oktavianus SW. Rahman, M.Pd.,M.Si, selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango beserta para jajarannya yang telah memberikan izin dan telah banyak membantu penulis guna penyelesaian penelitian skripsi ini, Bapak/Ibu dosen dan tenaga pendidik Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan bekal dengan berbagai ilmu pengetahuannya selama perkuliahan, Sahabat seperjuangan, Pendy, Gian, Engky, Alim, Ari, Mail. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan bantuan dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini. Teriring doa semoga kesuksesan menghampiri kita semua, Teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 yang senasib dan seperjuangan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	5

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Pelayanan publik	6
2.1.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	14
2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	18
2.1.4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	22
2.1.5 Asas pelayanan publik.....	23
2.2 Kualitas pelayanan publik	24

2.2.1 Definisi Kualitas pelayanan.....	24
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.3 Kepuasan masyarakat	30
2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	30
2.3.2 Dimensi kepuasan masyarakat.....	31
2.4 Kerangka berpikir.....	33
2.5 Hipotesis.....	34

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek penelitian.....	35
3.2 Waktu dan lokasi penelitian.....	35
3.3 Metode penelitian.....	35
3.4 Operasional variabel penelitian.....	35
3.5 Populasi dan sampel.....	37
3.6 Teknik pengumpulan data.....	38
3.7 Uji validitas dan reliabilitas.....	40
3.8 Teknik analisis data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1 Deskripsi dinas.....	43
4.1.2 Tugas dan fungsi.....	45
4.1.3 Visi dan misi.....	48
4.1.4 Standar pelayanan.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.3 Gambaran variabel penelitian	54

4.3.1	Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan publik(variabel X).....	55
4.3.2	Distribusi jawaban responden tentang kepuasan masyarakat (variabel Y).....	60
4.4	Analisis korelasi, hasil uji hipotesis dan pengaruh.....	67
4.5	Pembahasan.....	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	75
5.2.	Saran	75

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1Operasionalisasi variabel penelitian.....	36
Tabel 3.2Pilihan jawaban.....	40
Tabel 3.3Interpretasi koefisien korelasi	42
Tabel 4.1Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (variabel X).....	52
Tabel 4.2Hasil uji validitas kepuasan masyarakat (variabel Y).....	53
Tabel 4.3Uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel X)....	54
Tabel 4.4Uji reliabilitas kepuasan masyarakat (variabel Y).	54
Tabel 4.5Kondisi ruangan, teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak.....	55
Tabel 4.6Penampilan petugas pelayanan rapi dan professional.....	55
Tabel 4.7Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, serta terbaru (up to date)...	56
Tabel 4.8Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik dan sesuai aturan yang ada.....	57
Tabel 4.9Petugas merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan.	57
Tabel 4.10Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan... ..	58
Tabel 4.11Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik.....	58
Tabel 4.12Petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat	59
Tabel 4.13Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian dan memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah	59
Tabel 4.14Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku,	

ras, agama, golongan, gender maupun status	60
Tabel 4.15 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.....	61
Tabel 4.16 Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sesuai dengan permintaan masyarakat.....	61
Tabel 4.17 Hasil/produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat..	62
Tabel 4.18 Kinerja petugas pelayanan sudah sangat baik.....	62
Tabel 4.19 Masyarakat mendapat informasi dengan cepat dan tepat.....	63
Tabel 4.20 Masyarakat mendapat kemudahan dalam pelayanan dokumen kependudukan.....	63
Tabel 4.21 Petugas sangat tanggap terhadap permintaan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.....	64
Tabel 4.22 Masyarakat merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan	64
Tabel 4.23 Masyarakat merasa aman selama mendapatkan pelayanan... ..	65
Tabel 4.24 Petugas pelayanan berpengetahuan luas ketika menangani keluhan masyarakat	65
Tabel 4.25 Petugas pelayanan memberi informasi yang masyarakat perlukan dengan cepat.....	66
Tabel 4.26 Petugas pelayanan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) selama memberikan pelayanan.....	66
Tabel 4.27 Tabel korelasi (correlations)	67
Tabel 4.28 Model summary kualitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y).. ..	68
Tabel 4.29 Tabel anova pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan(variabel Y).....	69
Tabel 4.30 Coefficients correlations kualitas pelayanan publik (variabel X) terhadapkepuasan masyarakat (variabel Y).....	71

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya setiap manusia adalah makhluk sosial. Setiap orang selalu saja membutuhkan orang lain dalam kehidupannya. Semenjak ia dilahirkan, ia membutuhkan pergaulan dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan biologisnya yaitu makan, minum, pakaian dan lain-lain. Beranjak dewasa ia tersadar bahwa ia hidup dalam suatu kelompok yang disebut masyarakat. Dalam kehidupan bermasyarakat terdapat berbagai aturan main. Mematuhi dengan rela aturan-aturan dan norma-norma sosial adalah bentuk perwujudan dari cara bermasyarakat yang baik. Dalam bermasyarakat pula terdapat hubungan-hubungan timbal-balik yang saling berpengaruh baik terhadap anggota maupun antar kelompok masyarakat, yang pada akhirnya membentuk kerja-kerja sama yang begitu kompleks. Maka sadar atau tidak kerja sama dalam kehidupan bermasyarakat yang begitu komplekslah yang pada akhirnya menghantarkan manusia pada puncak rantai makanan dalam sebuah ekosistem dunia atau penguasa terhadap alam serta makhluk-makhluk lain di dalamnya.

Semenjak kemerdekaan berbagai upaya pembangunan nasional terus dilakukan oleh negara, guna mewujudkan kehidupan bernegara dan bermasyarakat yang baik demi terselenggaranya keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat yang selaras dengan amanat Pancasila dan UUD 1945. Pembangunan nasional merupakan ujud kegiatan bersama antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat sebagai pelaku utama pembangunan dan pemerintah bertindak mengarahkan, memperbaiki serta

menciptakan suasana saling menunjang, saling mengisi, dan saling melengkapi antar satu dengan yang lain.

Pemerintah adalah bentuk organisasi yang bekerja dan menjalankan tugas mengelola sistem pemerintahan dan menetapkan kebijakan untuk mencapai tujuan negara. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya pemerintah memiliki fungsi dan peran, beberapa diantaranya yaitu fungsi pengaturan, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan dan fungsi pelayanan.

Fungsi pelayanan bagi pemerintah dewasa ini menjadi penting (tanpa mengesampingkan fungsi-fungsi pemerintah lainnya), sebab pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepentingan masyarakat banyak. Hal ini telah jelas tertera dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial, yang berarti bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negaranya guna memenuhi hak dan kebutuhan dari tiap warganya.

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik kualitas pelayanan publik merupakan hal terpenting bagi terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Adanya pelayanan publik yang berkualitas menjamin keberhasilan pelayanan, begitupun sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas dapat dirasakan masyarakat apabila institusi penyedia jasa pelayanan bersungguh-sungguh melayani dengan profesional berdasarkan standar pelayanan, prosedur pelayanan yang baik, kepastian

waktudan biaya pelayanan,kecakapan petugas pelayanan, serta memperhatikan setiap keluhan, kenyamanan, dan keamanan pengguna pelayanan.Dengan adanya pelayanan yang baik ini pada akhirnya menimbulkan rasa kepuasan masyarakat atas bentuk pelayanan yang telah diberikan.Sebagaimana menurut Pasolong semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (High trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasakan terpuaskan akan pelayanan tersebut (Maisarah, 2021).

Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan baik buruknya suatu kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara harapan pelanggan atau masyarakat dengan kenyataan kualitas pelayanan yang diterima. Tingkat kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan apabila kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau justru melebihi dari apa yang di harapkan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Salah satu institusi pemerintah yang merupakan penyelenggarapelayanan publikadalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), tak terkecuali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL)Kabupaten Bone Bolango.Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango merupakan unit pelaksana tugas pemerintah daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil yang bertugas mengurus segala bentuk dokumen kependudukan masyarakat, misalnyapengurusan blanko kartu keluarga, blanko kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan (Non

muslim), akta perceraian, serta pengesahan dan pengakuan anak di wilayah Kabupaten Bone Bolango. Dalam menjalankan tugas kesehariannya tentu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango sangat mengharapkan adanya pemberian pelayanan yang berkualitas pada masyarakat. Namun sebagaimana observasi awal yang dilakukan penulis melalui wawancara dengan beberapa warga masyarakat Kabupaten Bone Bolango, bahwa masih terdapat beberapa permasalahan pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat walaupun sebagian besar pelayanan yang disediakan sudah di anggap lebih baik. Beberapa permasalahan tersebut seperti, adanya petugas pelayanan yang masih kurang disiplin, petugas pelayanan sudah tidak melayani pemasukan berkas/persyaratan pengurusan dokumen kependudukan satu jam sebelum istirahat bekerja, serta tidak tersedianya tempat duduk di luar ruangan atau dilingkungan tempat berlangsungnya pelayanan. (Study pendahuluan penulis, 4-8 Juli 2022).

Tentu hal tersebut di atas perlu mendapat perhatian lebih dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango, sebab permasalahan-permasalahan yang muncul tersebut menunjukkan bahwa masih adanya ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga kualitas pelayanannya masih perlu untuk ditingkatkan.

Berdasarkan latar uraian masalah yang telah di kemukakan di atas maka penulis terdorong untuk mengkaji lebih lanjut permasalahan tersebut melalui aktivitas penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis. Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa, dosen, serta peneliti untuk dijadikan bahan referensi dalam penelitianlanjutan.
2. Manfaat praktis. Sebagai bahan pustakaan bagi almamater peneliti khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo,dan sebagai bahan referensi maupun sebagai bahan masukan terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Pada hakekatnya manusia memang selalu membutuhkan pelayanan. Sudah sejak dilahirkan bayi membutuhkan pelayanan dari orang tua serta orang-orang lain disekitarnya. Selanjutnya hingga dewasa pelayanan dari orang lain tetap dibutuhkan oleh setiap orang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Dalam kehidupan bernegara pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat selalu dituntut oleh setiap masyarakat untuk dapat direalisasikan, meskipun pada praktiknya pelayanan yang diterima justru dirasa kurang sesuai dengan apa yang diharapkan. Di Indonesia pelayanan publik selalu dicirikan dengan pelayanan yang berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal tersebut diakibatkan oleh persepsi lama bahwa masyarakat adalah pihak yang selalu bertindak melayani dan bukan untuk dilayani. Maka dari itu dibutuhkan suatu reformasi pelayanan publik untuk mengembalikan makna pelayan dan dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Sehingga harapan akan pemenuhan hak-hak masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas akan dapat dengan mudah terpenuhi.

Pelayanan menurut *American Marketing Association*, dalam Mulyawan (2016:32) pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sementara itu Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Sedangkan menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2006:5) Pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak berupa produk secara fisik.

Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu aktivitas pemberian layanan (melayani) setiap keperluan serta kebutuhan masyarakat oleh pemerintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan merupakan wujud dari tugas dan fungsi pemerintah sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat yang berkewajiban memberikan pelayanan secaramaksimal. Maka dalam proses penyelenggaraan pelayanan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas adalah kewajiban yang harus diutamakan oleh pemerintah, sebab bicara tentang pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada warga masyarakat berarti berbicara tentang hak dan kewajiban antar warganegara dan pemerintah.

Adapun tujuan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 3 adalah sebagai berikut:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan upaya untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas selalu dicirikan dengan pelayanan yang baik dan professional. Pelayanan publik yang professional, artinya pelayanan yang didasarkan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari penyelenggara pelayanan. Selanjutnya ciri-ciri pelayanan profesional menurut Thoha dalam Ephani anggara damanik (2018) adalah sebagai berikut :

1. Efektif; mengendepankan pencapaian tujuan dan sasaran.
2. Sederhana; yaitu suatu prosedur pelayanan yang dilaksanakan secara cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit.
3. Kejelasan dan kepastian; yakni adanya kejelasan dan kepastian berupa :

- a. Prosedur/Tahapan alur pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan, berupa persyaratan teknis dan administratif.
 - c. Petugas yang bertanggung jawab dalam penyediaan pelayanan.
 - d. Rincian biaya pelayanan.
 - e. Jadwal/waktu pelayanan.
4. Keterbukaan; yakni kerelaan penyelenggara untuk menginformasikan segala hal yang menyangkut dengan proses penyelenggaraan pelayanan agar dapat diketahui dan dipahami oleh pengguna pelayanan.
5. Efisiensi; yaitu:
 - a. Persyaratan pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian tujuan jenis pelayanan, serta tetap mempertimbangkan kewajaran dan kesesuaian antara persyaratan dengan jenis pelayanan terkait.
 - b. Intitusi menginformasikan adanya kelengkapan persyaratan pelayanan untuk mencegah pengulangan pemenuhan persyaratan saat proses penyelenggaraan pelayanan.
6. Ketepatan waktu; yakni pelaksanaan dan penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
7. Responsif; yakni kecepatan dan kecakapan merespon permasalahan pelanggan/masyarakat pengguna pelayanan.
8. Adaptif; mudah menyesuaikan dengan berbagai macam keinginan dan tuntutan masyarakat yang terus berkembang.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan ada beberapa pihak yang turut ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu penyelenggara pelayanan publik, pelaksana (orang-orang mulai dari pejabat sampai tingkat bawah dalam organisasi penyelenggara), dan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Selanjutnya masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.

Berikut adalah hak dan kewajiban dari penyelenggara pelayanan publik, pelaksana dan masyarakat seperti yang terdapat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009:

Hak penyelenggara pelayanan publik pasal 14 yaitu:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
- b. Melakukan kerja sama.
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban penyelenggara pelayanan publik pasal 15 yaitu:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan.
- c. Menempatkan pelaksanaan yang kompeten.
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya.
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atau posisi atau jabatan.
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban pelaksana pelayanan publik pasal 16 yaitu:

- a. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara.
- b. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepas tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e. Melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Larangan bagi pelaksana pasal 17 yaitu:

- a. Merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah.
- b. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara.
- d. Membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara.
- e. Melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Hak masyarakat pasal 18 yaitu:

- a. Mengetahuai kebenaran isi standar pelayanan.
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- c. Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- d. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada kepada penyelenggara dan *ombudsman*.
- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara atau *ombudsman*.
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Kewajiban masyarakat pasal 19 adalah:

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. 1. 1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Di era distrupsidewasa ini pelayanan memang seolah menjadi kebutuhan yang tak pernah lepas dari setiap orang. Pada hakekatnya pelayanan publik selalu didasarkan pada dua aspek, yakni penyelenggara pelayanan (*provider*) dan masyarakat sebagai penerima pelayanan (*citizen*).

Dewasa ini pelayanan semata-mata ditujukan untuk kepentingan serta kebutuhan masyarakat umum, dimana masyarakat membutuhkan pelayanan guna memenuhi kebutuhannya akan pelayanan berupa administratif maupun pelayanan barang atau jasa. Tentu diharapkan pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan berkualitas atau pelayanan yang prima.

Adapun empat jenis pengklasifikasian pelayanan publik menurut Deddy mulyadi dkk (2018:42), sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif; yakni berupa pelayanan dokumen-dokumen resmi yang dibutuhkan publik.
2. Pelayanan Barang; yakni pelayanan berupa kebutuhan barang yang dipergunakan oleh publik.
3. Pelayanan Jasa; adalah pelayanan berupa jasa yang dibutuhkan oleh publik.
4. Pelayanan Regulatif; yakni layanan keluhan berupa penegakkan hukum ataupun kebijakan publik.

Sedangkan Moenir dalam Ephani anggara damanik (2018)mengemukakan tiga (3) bentuk pelayanan publik, meliputi:

1. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan ini yaitu pelayanan yang diselenggarakan oleh para petugas pada bidang-bidang tertentu meliputi bidang humas, layanan informasi, serta bidang-bidang terkait yang bertujuan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.Tentu dibutuhkan beberapa persyaratan yang perlu dipenuhi oleh petugas guna pelayanan lisan ini sesuai dengan yang diharapkan, yakni:

- a. Memahami dengan detail segala persoalan-persoalan yang muncul terlebih pada bidang tugasnya.
- b. Memberikan penjelasan dengan tepat dan jelas suatu informasi yang dibutuhkan.
- c. Berperilaku sopan serta ramah.
- d. Tidak bercanda dan berbincang dengan sesama petugas, kecuali menyangkut dengan permasalahan pelayanan.

2. Pelayan Tulisan

Pelayanan tulisan yaitu pelayanan yang memberikan penjelasan berupa informasi yang dibutuhkan pengguna pelayanan melalui pemberitahuan tulisan. Layanan tertulis dapat meliputi:

- a. Pelayanan berupa informasi petunjuk teknis dan lain-lain yang bertujuan memudahkan pengguna pada saat proses penyelenggaraan pelayanan.

- b. Layanan keluhan dan lain-lain berupa reaksi tertulis yang bertujuan merespon keluhan masyarakat serta memperbaiki kekurangan-kekurangan pada proses penyelenggaraan pelayanan.

3. Pelayanan Melalui Perbuatan

Pelayanan perbuatan ini merupakan pelayanan yang meliputi tindakan secara langsung atas permasalahan yang muncul, sehingga sangat dibutuhkan petugas yang handal untuk memberikan hasil maksimal.

2. 1. 2 Prinsip Pelayanan Publik

Berikut prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administrasi publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

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

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

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

Begitu kompleksnya penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tantangan tersendiri bagi setiap institusi penyelenggara guna menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan publik di antaranya: aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan (Kualitas SDM), masyarakat sebagai pengguna pelayanan, prosedur penyelenggaraan pelayanan, Peraturan Perundang-undangan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan, kelembagaan dan sumber pendanaan pada kegiatan operasional pelayanan, serta komitmen top suatu pimpinan.

Faktor-faktor tersebut harus sedapat mungkin diperhatikan jika menginginkan suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Sebab manakala kita tidak memahami jelas berbagai masalah yang muncul pada Faktor-faktor tersebut, ini akan berakibat pada upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan mendapat hambatan serta pada akhirnya dipersepsikan buruk. Sehingga sangat dibutuhkan kemampuan untuk memadukan dan mengintegrasikan kemungkinan-kemungkinan dari masing-masing faktor tersebut.

2. 1. 3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan suatu acuan yang dipergunakan guna memaksimalkan setiap pelaksanaan pelayanan. Penyusunan standar pelayanan merupakan upaya untuk menciptakan reformasi birokrasi pemerintah baik pusat maupun daerah dalam meningkatkan pengelolaan pelayanan publik. Standar pelayanan yang baik tentunya dapat mewakili seluruh komponen-komponen yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik.

Deddy Mulyadi dkk (2018:196) mengemukakan beberapalangkah yang dibutuhkan guna menyusun standar pelayanan, diantaranya yaitu:

1. Perubahan mindset.
2. Masyarakat dan *stakeholder* turut diikutsertakan.
3. Mengidentifikasi peran dan tingkat keterlibatan serta instrumen partisipasi yang dipilih.
4. Mengimplementasikan strategi atau instrumen partisipasi yang dipilih.

Adapun dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip standar pelayanan sebagaimana diatur dalam PERMENPAN dan RB Nomor 15 Tahun 2015 berikut:

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi maupun penyelenggara;
2. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
3. Akuntabel. Hal-hal yang di atur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
4. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
5. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah di akses oleh masyarakat;

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

Selanjutnya komponen-komponen yang perlu diperhatikan dalam setiap standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 dalam Deddy Mulyadi dkk (2018:198-199), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum; yakni pedoman berupa undang-undang penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Persyaratan; yakni dokumen/persyaratan berupa persyaratan teknis dan administratif;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur; yakni keseluruhan mekanisme pelaksanaan pelayanan yang ditetapkan baik bagi pengguna maupun penyelenggara pelayanan;
4. Jangka waktu penyelesaian; yakni ketetapan waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan;
5. Biaya/tarif; yakni besaran biaya yang ditetapkan bagi pengguna pelayanan;
6. Produk pelayanan; yakni hasil yang diterima dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; yakni peralatan dan fasilitas yang memadai baik bagi penyelenggara maupun bagi pengguna guna menunjang penyelenggaraan pelayanan;
8. Kompetensi pelaksana; yakni kemampuan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan;

9. Pengawasan internal; yakni monitoring atau pengawasan langsung pimpinan institusi atas penyelenggaraan pelayanan;
10. Penanganan pengaduan; saran dan masukan; yakni kesiapan menindaklanjuti pengaduan dan keluhan pengguna pelayanan;
11. Jumlah pelaksana; yakni ketersediaan petugas penyelenggara pada setiap jenis dan tahapan/alur pelayanan;
12. Jaminan pelayanan; yakni kepastian penyelenggaraan pelayanan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; yakni rasa aman pengguna saat berlangsungnya proses pelayanan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana; Yakni proses untuk mengevaluasi segala kemungkinan baik kelebihan maupun kekurangan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan;

Adapun Zaenal makarom dan Muhibudin wijaya laksana (2015:85) mengemukakan standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan; yakni prosedur yang ditetapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian; yakni waktu yang telah ditetapkan sejak pelaksanaan sampai penyelesaian pelayanan;
3. Biaya pelayanan; yakni keterjangkauan biaya serta kesesuaian antara biaya dengan produk hasil pelayanan;

4. Produk pelayanan; adalah hasil yang baik dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan;
5. Sarana dan prasarana; adalah pengadaan fasilitas yang layak untuk menunjang pelaksanaan pelayanan;
6. Kompetensi petugas; adalah pengadaan petugas yang ahli, cakap, serta berpengetahuan sesuai dengan yang dibutuhkan.

2. 1. 4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berikut beberapa pola pelayanan menurut Kep.Men.PAN No. 63/2003 diantaranya sebagai berikut:

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

2. Terpusat

pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu, pola pelayanan terpadu yaitu:

- a. Terpadu satu atap, pola ini diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
- b. Terpadu satu pintu, pola ini diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2. 1. 5 Asas Pelayanan Publik

Adapun dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sekurang-kurangnya memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas;

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

5. Kesamaan hak

Tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, jender dan status ekonomi;

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2. 2 Kualitas Pelayanan Publik

2. 2. 1 Definisi Kualitas pelayanan

Setiap kualitas pelayanan pada dasarnya selalu diperuntukan untuk kepentingan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemberian pelayanan yang bertitik tolak pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut Goetsch davis kualitas merupakan suatu kondisi yang saling berhubungan antara produk, jasa, proses, manusia, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan. Bagi Goetsch kualitas tak hanya muluk-muluk tentang hasil akhir yakni produk dan jasa tapi juga kualitas manusia dan kualitas lingkungan yang baik (Damanik, 2018).

Menurut Gaspersz dalam Zaenal Mukarom dkk (2015:105) kualitas dapat meliputi:

- 1) Keistimewaan produk, meliputi keistimewaan langsung ataupun keistimewaan atraktif dari suatu produk.
- 2) Terbebas dari kekurangan ataupun kerusakan.

Menurut Gaspers dalam Rahman Mulyawan (2016:3) beragam pengertian kualitas sampai sekarang masih banyak ditemui, baik yang konvensional maupun strategis. Definisi konvensional kualitas merupakan karakteristik dari suatu produk

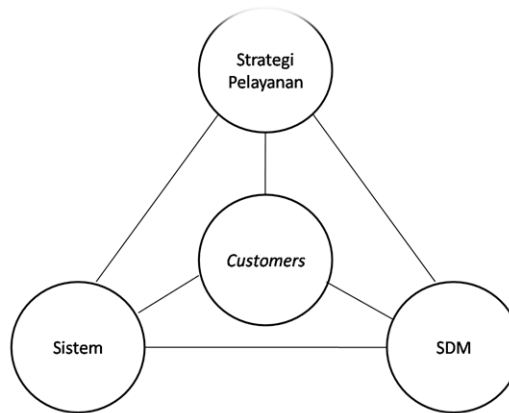
meliputi kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan lain-lain. Sedangkan definisi yang strategic, kualitas dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Menurutnya manajemen kualitas terpadu (TQM) adalah cara untuk meningkatkan kinerja pada setiap level operasional atau menggunakan semua sumber daya manusia dan model yang tersedia.

Konsep kualitas pelayanan berdasarkan persepsi konsumen menurut Zaitaml, Parasuraman dan Berry dalam Nurmah Semil (2018:47) adalah sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami. Adapun Fandy Tjiptono memberikan pengertian bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang saling berpengaruh antara manusia (meliputi petugas dan pengguna), proses, produk, serta lingkungan yang selanjutnya dapat memenuhi harapan (Irwadi dkk, 2022:4). Sehingga dari beberapa uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat baik buruknya suatu pelayanan baik produk maupun jasa dimana hal ini bertujuan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, harapan, serta kepuasan pelanggan/masyarakat dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat berbagai pihak yang turut menentukan adanya keberhasilan pemberian pelayanan publik yang berkualitas. Alberecht dan zemke dalam Agus Dwiyanto dkk (2014:140) melihat kualitas pelayanan publik adalah hasil kerja sama dari beberapa pihak meliputi sistem pelayanan, petugas penyelenggara, strategi, dan pengguna pelayanan.

Suatu sistem pelayanan publik yang baik tentu berdampak pada adanya kualitas pelayanan yang baik. Begitupun petugas penyelenggara, sangat diperlukan petugas

yang memiliki integritas, mampu menjalankan sistem pelayanann, serta kemampuan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Selain itu kebutuhan dan keinginan pelanggan pun tak luput dari perhatian, sifat dan karakteristik pelanggan sangat beragam sehingga dibutuhkan strategi dari penyelenggara pelayanan yang tepat guna mengimbangi hal tersebut. Kesemua aspek-aspek ini pada akhirnya berorientasi pada terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan berarti pelaksanaan pelayanan publik yang prima/berkualitas pula terwujud.



Gambar 2.1 Segitiga Pelayanan Publik (Sumber: Albrecht dan Zemke dalam Agus Dwiyanto dkk, (2014:141))

2. 2. 2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu upaya yang bertujuan memberikan pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan atau kepuasan pelanggan/masyarakat. Maka untuk mencapai kepuasan tersebut menurut Litjan Poltak Sinambela dkk (2006:6) harus dituntut adanya suatu kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi; yaitu pelayanan yang sifatnya terbuka, berupa keterbukaan informasi serta kemudahan akses pelayanan dan lain-lain;
2. Akuntabilitas; yaitu pelayanan yang didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan terkait;
3. Kondisional; yaitu pelayanan yang mengusahakan penyesuaian dengan permasalahan yang dihadapi pengguna pelayanan;
4. Partisipatif; yakni pelayanan yang mampu mendorong keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tetap memperhatikan setiap kebutuhan-kebutuhannya;
5. Kesamaan hak; yakni penyelenggaraan pelayanan dengan tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, status sosial, jender dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; yakni penyelenggaraan pelayanan publik yang adil antara pemberi dan penerima pelayanan.

Untuk dapat meninjau sejauh mana kualitas pelayanan publik, maka perlu adanya suatu ukuran yang menunjukkan apakah suatu penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas atau tidak. Gaspersz dalam Antonio Imanda (2014) menunjukan ciri-ciri atau atribut-atribut yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik, diantaranya sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu waktu pelaksanaan dan penyelesaian pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, meliputi ketelitian dan ketepatan pelayanan.
3. Keramahan dan kesopanan dalam menyelenggarakan pelayanan.

4. Tanggung jawab, yakni pertanggungjawaban petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.
5. Kelengkapan, meliputi fasilitas dan lain-lain baik bagi penyelenggara maupun bagi pengguna pelayanan yang bertujuan memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, meliputi ketersediaan petugas penyelenggara serta faktor-faktor pendukung lain guna memudahkan pengguna memperoleh pelayanan.
7. Variasi model pelayanan.
8. Pelayanan pribadi.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, meliputi lingkungan pelayanan yang bersih, fasilitas ruang tunggu yang memadai dan lain-lain, yang menunjang kenyamanan pengguna dalam memperoleh pelayanan.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, dapat berupa keamanan serta ketersediaan informasi bagi pengguna pelayanan.

Pada kenyataannya perilaku para penerima pelayanan yang menuntut pelayanan publik agar berkualitas tidak dapat dipisahkan dari aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Tuntutan adanya pelayanan yang berkualitas tersebut harus sedapat mungkin ditindaklanjuti sebagai upaya memberikan kepuasan bagi pelanggan pelayanan publik.

Dewasa ini adanya pemberian pelayanan publik yang berkualitas seringkali mendapat hambatan dalam pelaksanaannya. Kendala-kendala ini muncul dikarenakan pemberi pelayanan sering tidak kompeten serta kurang memahami bagaimana

mekanisme memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Namun hal ini pula tidak sepenuhnya ditentukan oleh penyelenggara pelayanan, sebab masih terdapat faktor-faktor lain yang turut menentukan adanya kualitas pelayanan. Menurut Agus Dwiyanto dkk (2014) dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi kualitas pelayanan ditentukan oleh berbagai faktor, yaitu kompetensi petugas pelayanan, kelengkapan fasilitas pelayanan, serta budaya birokrasi dan lain-lain.

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Agus Dwiyanto dkk (2014:145) mengemukakan lima karakteristik ukuran yang dapat digunakan, diantaranya sebagai berikut:

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
2. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Emphaty* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

2.3 Kepuasan Masyarakat

2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepuasan masyarakat merupakan suatu kesesuaian antara harapan pelanggan/masyarakat dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Dewasa ini kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang menentukan adanya keberhasilan dari suatu penyelenggaraan pelayanan, atau dengan kata lain suatu pelayanan akan dapat dikatakan baik atau berkualitas bila mana masyarakat merasa puas atas bentuk pelayanan yang diberikan. Kepuasan akan dapat terwujud bila pelayanan yang diberikan sejalan dengan standar pelayanan atau justru lebih baik dari standar pelayanan yang ditetapkan. Tentu untuk mencapai kepuasan pada setiap orang dalam menerima jasa pelayanan tersebut bukanlah perkara mudah, sebab tiap orang memiliki tingkat sensitivitas berbeda-beda atau setiap orang memiliki tolak ukur masing-masing perihal kepuasan pelayanan yang dirasakan.

Menurut Kotler dalam Yatik Lindasari dkk (2022:29) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut UU No 25 Tahun 2009 kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dari beberapa pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan penilaian pelanggan/masyarakat antara harapan dan laku kinerja pelayanan dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik.

2. 3. 2 Dimensi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan akan dapat terwujud apabila harapan dan kebutuhan pelanggan/masyarakat terpenuhi, oleh karena itu Tjiptono dalam Maisarah (2021:17-18) mengemukakan beberapa tingkat harapan pelanggan akan pelayanan, yaitu:

- 1) Adanya jaminan mendapatkan pelayanan. Misalnya kecakapan para petugas penyedia pelayanan dan lain-lain;
- 2) Pelayanan yang diterima baik dan memuaskan. Misalnya kesopanan, etika dan lain-lain dari penyelenggara pelayanan;
- 3) Adanya kesenangan dan kenyamanan pelanggan dalam menerima pelayanan. Misalnya lingkungan yang nyaman, aman, bersih, dan lain-lain.

Adapun 14 unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah:

1. Prosedur pelayanan; yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan; yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan; yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan petugas pelayanan; yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan; yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan; yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan; yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan; yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas; yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan; yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan; yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan; yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan; yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan; yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

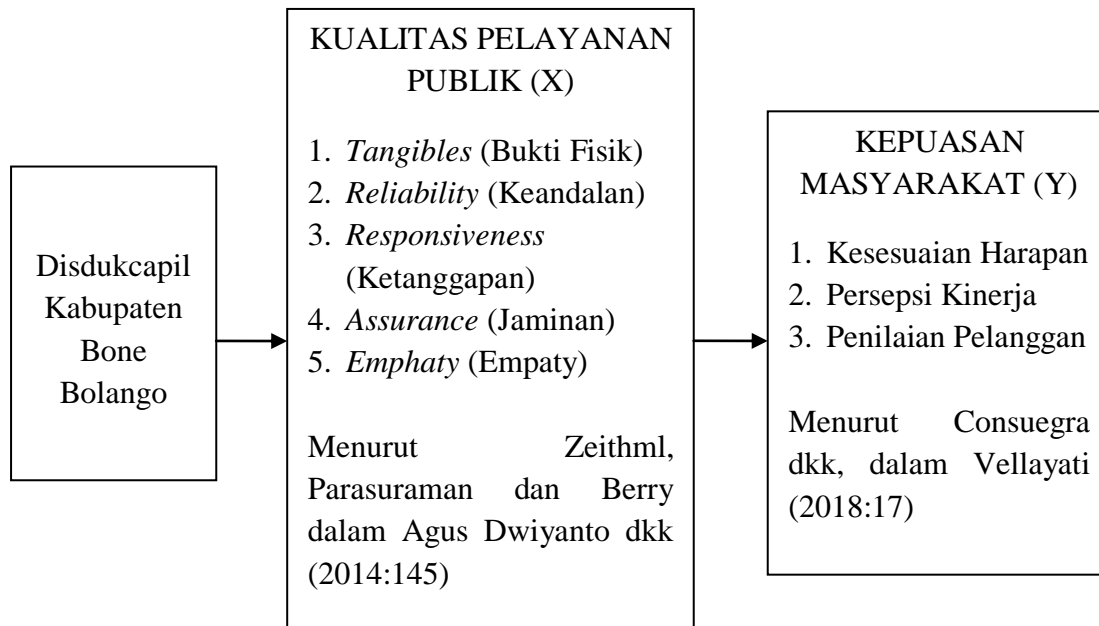
Sedangkan menurut Consuegra dkk, dalam Vellayati (2018:17) untuk mengukur kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui 3 dimensi, yaitu:

1. Kesesuaian Harapan, Produk atau pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan.
2. Persepsi Kinerja, Hasil kinerja yang diterima oleh pelanggan dari pihak perusahaan sudah sangat baik atau belum.
3. Penilaian Pelanggan, Secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau tidak jika dibandingkan dengan perusahaan lainnya yang menawarkan produk atau jasa yang sama.

2.4 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono dalam Ephani Anggara Damanik (2018) kerangka berpikir merupakan sintesis tentang hubungan antarvariabel yang disusun dari berbagai teori yang dideskripsikan. Sedangkan Riduwan (2018:25) mengemukakan bahwa kerangka berpikir adalah dasarpemikiran suatu penelitian yang dihubungkan dengan fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Lebih lanjut menurutnya kerangka berpikir meliputikonsep-konsep yang akan digunakan sebagai dasar pada penelitian. Pada

kerangka berpikir dijelaskanketerkaitan dan saling hubungan antar variabel-variabel penelitiannya. Variabel-variabel penelitian pula diuraikan lebih mendalam dan selaras dengan permasalahan, sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian yang sedang diteliti.



2.5 Hipotesis

Hipotesismenurut Riduwan (2018:35) adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya melalui penelitian ilmiah.

- Ha : Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (Variabel X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango.
- Ho : Tidak Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (Variabel X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango.

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ialah pengaruh kualitas pelayanan publik (variabel x) terhadap kepuasan masyarakat (variabel y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bone Bolango

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango, dengan jangka waktu penelitian yang direncanakan yakni tiga (3) bulan.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono dalam Firmansyah dan Rosy (2021) merupakan suatu penelitian berdasarkan filsafat positivisme, menjadi metode ilmiah atau *scientific* karena sudah memenuhi asas ilmiah secara empiris, rasional, obyektif terukur & sistematis.

3.4 Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel penelitian bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2014:38) variabel merupakan bentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti, dipelajari, untuk selanjutnya memperoleh informasi yang dibutuhkan dari hal tersebut.

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: Menurut Zeithml, Parasuraman dan Berry dalam Agus Dwiyanto dkk (2014:145)	1. Tangibles (Bukti Fisik)	➤ Yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
	2. Reliability (Keandalan)	➤ Adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
	3. Responsiveness(Daya Tanggap/Ketanggapan)	➤ Adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
	4. Assurance (Jaminan)	➤ Adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
	5. Empathy (Empati)	➤ Adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.
KEPUASAN MASYARAKAT: Menurut Consuegra dkk,	1. Kesesuaian Harapan	➤ Produk atau pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan

dalam Vellayati (2018:17)		para pelanggan.
	2. Persepsi Kinerja	➤ Hasil kinerja yang diterima oleh pelanggan dari pihak organisasi sudah sangat baik atau belum.
	3. Penilaian Pelanggan	➤ Secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau tidak jika dibandingkan dengan perusahaan lainnya yang menawarkan produk atau jasa yang sama.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2014:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Riduwan dalam Riduwan (2018:54-55) memberikan pengertian bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi obyek penelitian.

Dalam penelitian ini populasi mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango.

3. 5. 2 Sampel

Sampel menurut Arikunto dalam Riduwan (2018:56) adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sedangkan Sugiyono (2014:118) memberikan pengertian bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil berdasarkan populasi wajib benar-benar representative (mewakili). Adapun pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *non probability sampling*, dengan penentuan sampel menggunakan metode *sampling insidental*. Metode *Sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel yang didasarkan pada kebetulan, atau siapa saja yang nantinya membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango, dan kebetulan bertemu dengan peneliti dan apabila orang yang ditemui tersebut dirasa tepat dijadikan sebagai sumber data maka dapat digunakan sebagai sampel yakni yaitu sebanyak 35 orang.

3. 6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2014:203) sebagai teknik pengumpulan data observasi berbeda dengan teknik-teknik pengumpulan data yang lain. Jikalau wawancara dan kuisioner selalu berhubungan dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi dapat mencakup pada objek-objek yang lain.

Observasi dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango, berupa pengamatan terhadap fenomena yang terjadi pada kualitas pelayanan publik sebagai salah satu objek yang diteliti pada kantor tersebut.

2. Kuisisioner

Kuisisioner menurut Sugiyono (2014:162) merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan dan pernyataan tertulis pada responden untuk selanjutnya dijawab. Menurutnya Kuisisioner merupakan cara pengumpulan data yang tepat bila peneliti mengetahui variabel apa yang sedang diteliti serta mengetahui apa yang diharapkannya dari responden.

Dalam penelitian ini peneliti telah membuat dua buah kuisisioner, yakni kuisisioner untuk memperoleh data berkaitan dengan kualitas pelayanan publik (variabel X) dan kuisisioner untuk memperoleh data berkaitan dengan kepuasan masyarakat (variabel Y) kedua kuisisioner tersebut diperuntukan kepada responden yakni masyarakat selaku penerima pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango.

Untuk melakukan test dari masing-masing variabel tersebut akan diukur menggunakan Skala Likert. Dalam penelitian ini Skala Likert digunakan untuk mengukur tanggapan atau pendapat responden pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango, mengenai variabel yang berkaitan yakni variabel kualitas pelayanan

publik dan kepuasan masyarakat. Kuisioner akan disusun dengan menyiapkan 5 (lima) pilihan yakni: Sangat setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak setuju, Sangat tidak setuju.

Tabel 3.2 pilihan jawaban

Pilihan	Keterangan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	RR	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Instrumen penelitian pada variabel kualitas pelayanan publik terdiri dari 5 (lima) indikator penelitian, sementara instrument penelitian pada variabel kepuasan masyarakat terdiri dari 3 (tiga) indikator penelitian, sebagaimana telah dijabarkan pada operasional variabel penelitian sebelumnya.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuisioner yang telah dibuat selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelum dan sesudah penelitian. Uji validitas dilakukan guna menguji keakuratan/kevalidan kuisioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/konsistensi kuesioner penelitian. Kuisioner yang telah valid dan reliabel seluruh butirnya dapat langsung digunakan untuk pengukuran dalam rangka

pengumpulan data. Adapun uji validitas pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi *software SPSS version 23.0*.

Reliabilitas konsistensi internal (*internal consistency*) akan dilakukan peneliti untuk menguji konsistensi tiap butir-butir yang tersedia pada kuisioner. Reliabilitas dapat diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha (a)*. Menurut Ghozali suatu variabel mampu dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,60 (Maisarah, 2018). Sedangkan untuk menghasilkan suatu indeks atau suatu angka koefisien reliabilitas akan menggunakan program SPSS versi 23.0.

3.8 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango. Ini digunakan pula untuk membuat persamaan, dan dari persamaan ini pula digunakan untuk membuat perkiraan. Selanjutnya rumusan persamaan regresi linear sederhana pada penelitian ini yaitu:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

\hat{Y} = Variabel kepuasan masyarakat

X = Variabel kualitas pelayanan publik

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Analisis regresi sederhana yang digunakan peneliti menggunakan bantuan *software SPSS version 23.0*.

Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel atau besarnya korelasinya, akan dibandingkan dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi, seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3

Interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Derajat Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup kuat
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Riduwan (2014:136)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum lokasi penelitian

4.1.1 Deskripsi dinas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menggunakan beberapa layanan, diantaranya :

1. Pelayanan tatap mukalangsung;
2. Layanan online berbasisWhatsapp;
3. Layanan online berbasisWeb;
4. Layanan Kependudukan Kerjasama dengan Puskesmas dan RumahSakit;
5. Layanan Kependudukan Kerjasama dengan KUA

Dari berbagai jenis layanan tersebut masyarakat lebih memilih untuk menggunakan layanan tatap muka langsung, yaitu masyarakat datang langsung ketitik pelayanan yaitu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau ke Mall pelayanan Publik.Sesuai data terkini Dukcapil Kabupaten Bone Bolango bahwa berbagai macam faktor menjadi penyebab masih belum maksimalnya kepemilikan dokumen kependudukan antara lain adalah jarak tempuh penduduk ke tempat pelayanan dokumen kependudukan yang relative jauh, jumlah sumber daya manusia pada Dinas Dukcapil yg masih minim untuk melayani 167ribu jiwa, masih terdapat kelompok masyarakat yang belum menyadari arti pentingnya dokumen

kependudukan serta adanya anggapan masyarakat tentang lamanya waktu pengurusan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan peran serta keterlibatan dari pihak terkait dalam membantu peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi.

Dinas Dukcapil perlu melakukan gebrakan dalam mengatasi permasalahan yang ada dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan melalui pendelegasian tugas layanan pengurusan dan pencetakan dokumen kependudukan kepada tataran bawah pemerintahan dengan tidak mengindahkan pengawasan dan supervisi mengingat dokumen akta pencatatan sipil merupakan dokumen autentik berkekuatan hukum yang wajib dijaga keabsahan serta kebenarannya.

Layanan Inovasi “Si-DiA-Terpusat dan Digital.id diharapkan akan menjawab tentang pendekatan pelayanan, dimana masyarakat tidak perlu waktu lama dan jarak yang jauh untuk mendapatkan dokumen kependudukan.

Berdasar pada situasi tersebut diatas, maka dengan pertimbangan kewenangan saya sebagai reformer melakukan konsultasi dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan sampai ke tingkat desa dan kelurahan dan peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Bone Bolango.

Adapun tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango adalah :

- a) Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat terkait Administrasi Kependudukan terutama di desa-desaterpencil.
- b) Mendekatkan Pelayanan kepada masyarakat dalam kepengurusan Dokumen Kependudukan dan PencatatanSipil.
- c) Meningkatkan Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di KabupatenBone Bolango.
- d) Mengikuti perkembangan teknologi dengan memberikan pelayanan yang berbasis online melalui kerjasama lintassektor

4.1.2 Tugas dan fungsi

Kepala Dinas Mempunyai Tugas :

1. Menetapkan rencana kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan RPJM dan Program Kerja tahun lalu sebagai pedoman kerja.
2. Mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam rangka memadukan rencana kegiatan masing-masing bidang agar terjalin kerjasama dan kesatuan tindakan yang harmonis dalam melaksanakan tugas.
3. Mendistribusikan tugas kepada bawahan dengan memberikan disposisi pada naskah dinas sesuai bidang tugas masing-masing agar pekerjaan terbagi habis.

4. Memberi petunjuk kepada bawahan dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan sesuai data dan informasi yang dihasilkan agar diketahui realisasi program, hambatan, dan upaya pemecahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
6. Mengumpulkan bahan, melaksanakan kegiatan koordinasi dengan unit kerja / instansi terkait sesuai bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
7. Menetapkan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal sistem, prosedur, mekanisme, dan teknis pelayanan.
8. Melaksanakan pembinaan teknis, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
9. Mengendalikan kegiatan pengurusan sekretariat dinas.
10. Membina dan mengkoordinasikan pengolahan dan penyimpanan data penduduk, pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.
11. Merencanakan penyusunan program pendataan dan penyuluhan kependudukan.
12. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugas.

Sekretaris Mempunyai Tugas :

1. Merumuskan rencana kerja Sekretariat berdasarkan program kerja Dinas serta perogram kerja tahun lalu sebagai pedoman kerja.
2. Menyusun program, mengatur, dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Sub Bagian sesuai prosedur untuk kelancaranpelaksanaan tugas.
3. Mendistribusikan tugas kepada bawahan dengan memberikan disposisi pada naskah dinas sesuai bidang tugas agar pekerjaan tebagi habis.
4. Mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam rangka memadukan rencana kegiatan masing-masing Sub Bagian agar terjalin kerjasama dan kesatuan tindakan dalam melaksanakan tugas.
5. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan agar diketahui permasalahan dan upaya pemecahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
6. Mengumpulkan bahan, melaksanakan kegiatan koordinasi dengan unit kerja / instansi terkait sesuai bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
7. Menyusun program, mengatur dan mengevaluasi pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan, dan perlengkapan rumah tangga.
8. Menyusun program, mengatur dan mengevaluasi pengelolaan administrasi, pengendalian serta penyusunan laporan di bidang kepegawaian.

9. Menyusun program, mengatur dan mengevaluasi pengelolaan anggaran rutin, penatausahaan dan administrasi keuangan.
10. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala dinassesuai dengan bidang tugas.

4.1.3 Visi dan misi

Visi:

Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan akta pencatatan sipil menuju pemerintah yang cemerlang

Misi:

Mewujudkan setiap penduduk memiliki dokumen kependudukan dan akta pencatatan sipil melalui pelayanan dengan menggunakan siak secara online.

4.1.4 Standar pelayanan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan
(Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Penerbitan KK baru, dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Formulir KK yang di tandatangani oleh kepala desa atau lurah, pemohon. b. Foto copy KTP elektronik suami isteri (KK baru) c. Foto copy buku nikah d. Surat keterangan menikah dari desa bagi yang tidak atau belum memiliki buku nikah. e. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah

		<p>datang bagi penduduk yang pindah/datang dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;</p> <p>f. Foto copy ijin tinggal tetap bagi Orang Asing.</p> <p>(2) Perubahan KK karena perubahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:</p> <p>a. KK lama;</p> <p>b. foto copy Kutipan Akta Kelahiran.</p> <p>(3) Perubahan KK karena perubahan elemen data kependudukan (perubahan status perkawinan, perubahan nama, pekerjaan, agama, dan lain-lain) bagi penduduk WNI, wajib dilakukan perubahan setelah memenuhi syarat sebagai berikut:</p> <p>a) KK lama;</p> <p>b) foto copy Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah;</p> <p>c) foto copy Kutipan Akta Perceraian/Putusan Penetapan Pengadilan tentang perceraian;</p> <p>d) foto copy Kutipan Akta Kematian;</p> <p>e) foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang berdasarkan Penetapan Pengadilan (Catatan Pinggir);</p> <p>f) foto copy putusan perubahan agama dari lembaga yang berwenang;</p> <p>g) foto copy dokumen pendukung lainnya.</p>
--	--	--

		<p>(4) Perubahan KK karena penambahan anggota bagi Orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap untuk menumpang KK WNI atau Orang Asing:</p> <ol style="list-style-type: none"> KK lama atau KK yang ditumpangi; Mengisi formulir isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga serta ditandatangani dan dicap Lurah/Kades; Fotocopy Pasport; foto copy Ijin Tinggal Tetap surat keterangan lapor diri dari Lurah/Kades. <p>(5) Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi WNI dan Orang Asing:</p> <ol style="list-style-type: none"> KK lama; foto copy Kutipan Akta Kematian atau; surat keterangan pindah bagi penduduk WNI dan WNA yang pindah dalam wilayah Kesatuan Negara Republik Indonesia. <p>(6) Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dan Orang Asing:</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat keterangan hilang dari kepolisian. KK yang rusak; foto copy Dokumen Kependudukan dari salah satu anggota keluarga; foto copy dokumen keimigrasian bagi orang asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Petugas administrasi melakukan pengecekan data, kemudian verifikator melakukan verifikasi berkas. petugas Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon; petugas Operator melakukan perekaman data serta menerbitkan draft KK; Kepala seksi dan Kepala Bidang memeriksa dan membubuhkan paraf pada draft KK; operator mencetak dokumen KK; dokumen KK ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana untuk diserahkan pada pemohon.
3.	Waktu Pelayanan/Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> Senin s/d Kamis Jam Pelayanan pukul 08.30 s/d 16.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen)

		<p>2. Jumat</p> <p>Jam pelayanan pukul 08.30 s/d 11.00 wita, siang</p> <p>Siang Pukul 13.00 s/d 16.00 wita</p> <p>Jangka waktu pelayanan : 15 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Website: disdukcapiilbonbol@yahoo.com</p> <p>3. Telepon: 085241011474</p> <p>4. Email: disdukcapiilbonbol@yahoo.com</p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <p>1. Cek ditempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindaklanjuti dan solusi permasalahan</p>

4.2 Hasil penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Untuk mendapatkan data yang valid, maka kuesioner yang akan digunakan dalam pengumpulan data, terlebih dahulu harus dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian. Hal ini untuk mendapatkan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang baik.

4. 2. 1 Hasil uji validitas kuesioner

Skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, untuk itu uji validitas menggunakan korelasi product moment atau r product moment. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Dalam pengujian validitas kuesioner, diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Untuk lebih jelasnya, rekapitulasi hasil uji validitas instrumen untuk indikator variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (variabel X)

Jumlah Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel} = 0,344	Keputusan
1	0.629	0,344	Valid
2	0.626	0,344	Valid
3	0.566	0,344	Valid
4	0.767	0,344	Valid
5	0.571	0,344	Valid
6	0.639	0,344	Valid
7	0.689	0,344	Valid
8	0.626	0,344	Valid
9	0.751	0,344	Valid
10	0.667	0,344	Valid

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Pada tabel 4.1, dapat dilihat bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel X), peneliti mengajukan 10 pertanyaan. Untuk mengetahui apakah kesepuluh pertanyaan tersebut valid atau tidak valid, maka bandingkan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}. Dapat diketahui bahwa semua pertanyaan nilai r_{hitung}nya lebih besar daripada nilai r_{tabel} (0,344), sehingga diputuskan bahwa semua pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel X), dinyatakan valid.

Tabel 4.2 Hasil uji validitas kepuasan masyarakat (variabel Y)

Jumlah Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel} = 0,344	Keputusan
1	0.649	0,344	Valid
2	0.740	0,344	Valid
3	0.707	0,344	Valid
4	0.780	0,344	Valid
5	0.584	0,344	Valid
6	0.678	0,344	Valid
7	0.740	0,344	Valid
8	0.571	0,344	Valid
9	0.752	0,344	Valid
10	0.757	0,344	Valid
11	0.704	0,344	Valid
12	0.570	0,344	Valid

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Pada tabel 4.2, dapat dilihat bahwa untuk mengukur kepuasan masyarakat (variabel Y), peneliti mengajukan 12 pertanyaan. Untuk mengetahui apakah keduabelas pertanyaan tersebut valid atau tidak valid, maka bandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel. Dapat diketahui bahwa semua pertanyaan nilai r hitungnya lebih besar daripada nilai r tabel (0,344), sehingga diputuskan bahwa semua pertanyaan untuk mengukur kepuasan masyarakat (variabel Y) dinyatakan valid.

4. 2. 2 Hasil uji reliabilitas kuesioner

Pengujian realibilitas kuesioner menggunakan Cronbach Alpha, dengan ketentuan, jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai t tabel (Cronbach Alpha (α) > t tabel), maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 4.3. Uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel X)

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Pertanyaan
0.899	10

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa hasil pengujian kuesioner kualitas pelayanan (variabel X) melalui metode *Cronbach's Alpha*, nilainya = 0,899, dan nilai ini lebih besar daripada nilai r tabel (0,344) atau $Cronbach's Alpha = 0,899 > 0,344$, yang berarti bahwa semua pertanyaan kualitas pelayanan publik (variabel X) dinyatakan reliabel.

Tabel 4.4. Uji reliabilitas kepuasan masyarakat (variabel Y)

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Pertanyaan
0.924	12

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa hasil pengujian kuesioner kepuasan masyarakat (variabel Y) melalui metode *Cronbach's Alpha*, nilainya = 0,924, dan nilai ini lebih besar daripada nilai r tabel (0,344) atau $Cronbach's Alpha = 0,924 > 0,344$, yang berarti bahwa semua pertanyaan kepuasan masyarakat (variabel Y) dinyatakan reliabel.

4.3 Gambaran variabel penelitian

Berdasarkan hasil olahan kuesioner yang telah diedarkan dan dijawab oleh responden, maka terlebih dahulu akan dipaparkan analisis deskriptif (gambaran) mengenai setiap variabel. Adapun deskripsi (gambaran) jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

4.3.1 Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan publik (variabel X)

Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan sepuluh (10) pertanyaan untuk mengukur variabel X (kualitas pelayanan publik), melalui kuesioner kepada responden sebanyak 35 orang. Adapun hasilnya sebagai berikut.

Tabel 4.5

Tanggapan responden tentang kondisi ruangan, teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak

Pertanyaan 1		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	22	62.9
Setuju (S)	10	28.6
Ragu-ragu (RR)	3	8.6
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.5 tentang kondisi ruangan, teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 62,9% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.6

Tanggapan responden tentang penampilan petugas pelayanan rapi dan profesional

Pertanyaan 2		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	20	57.1

Setuju (S)	13	37.1
Ragu-ragu (RR)	2	5.7
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.6 tentang penampilan petugas pelayanan rapi dan professional, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 57,1% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.7

Tanggapan responden tentang petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, serta terbaru (up to date)

Pertanyaan 3		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	21	60.0
Setuju (S)	12	34.3
Ragu-ragu (RR)	2	5.7
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.7 tentangpetugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, serta terbaru (up to date), dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 60,0% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.8

Tanggapan responden tentang petugas petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik dan sesuai aturan yang ada

Pertanyaan 4		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	24	68.6
Setuju (S)	10	28.6
Ragu-ragu (RR)	1	2.9
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.8 tentangpetugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik dan sesuai aturan yang ada, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 68,6% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.9

Tanggapan responden tentang petugas merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan

Pertanyaan 5		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	20	57.1
Setuju (S)	13	37.1
Ragu-ragu (RR)	1	2.9
Tidak setuju (TS)	1	2.9
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.9 tentang petugas merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait

pelayanan, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 57,1% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.10

Tanggapan responden tentang petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan

Pertanyaan 6		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	21	60.0
Setuju (S)	12	34.3
Ragu-ragu (RR)	2	5.7
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.10 tentang petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 60,0% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.11

Tanggapan responden tentang petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik

Pertanyaan 7		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	19	54.3
Setuju (S)	15	42.9
Ragu-ragu (RR)	1	2.9
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.11 tentangpetugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik, dapat diketahui

bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 54,3% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.12

Tanggapan responden tentang petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat

Pertanyaan 8		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	20	57.1
Setuju (S)	13	37.1
Ragu-ragu (RR)	1	2.9
Tidak setuju (TS)	1	2.9
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.12petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 57,1% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.13

Tanggapan responden tentang petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian dan memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah

Pertanyaan 9		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	20	57.1
Setuju (S)	13	37.1
Ragu-ragu (RR)	2	5.7
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.13 tentang petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian dan memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 57,1% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.14

Tanggapan responden tentangpetugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status

Pertanyaan 10		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	18	51.4
Setuju (S)	12	34.3
Ragu-ragu (RR)	5	14.3
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.14 tentang memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 51,4% yang mengatakan sangat setuju.

4.3.2 Distribusi jawaban responden tentang kepuasan masyarakat (variabelY)

Untuk mengukur variabel Y (kepuasan masyarakat), peneliti mengajukan dua belas (12) pertanyaan melalui kuesioner kepada responden sebanyak 35 orang. Adapun hasilnya sebagai berikut.

Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Pertanyaan 1		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	24	68.6
Setuju (S)	11	31.4
Ragu-ragu (RR)	0	0
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.15 tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 68,6% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.16

Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sesuai dengan permintaan masyarakat

Pertanyaan 2		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	18	51.4
Setuju (S)	15	42.9
Ragu-ragu (RR)	2	5.7
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.16 tentang pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sesuai dengan permintaan masyarakat, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 51,4% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.17

Tanggapan responden tentang hasil/produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Pertanyaan 3		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	22	62.9
Setuju (S)	12	34.3
Ragu-ragu (RR)	1	2.9
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.17 tentang hasil/produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 62,9% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.18

Tanggapan responden tentang kinerja petugas pelayanan sudah sangat baik

Pertanyaan 4		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	22	62.9
Setuju (S)	11	31.4
Ragu-ragu (RR)	2	5.7
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.18 tentang kinerja petugas pelayanan sudah sangat baik, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 62,9% yang mengatakan setuju.

Tabel 4.19

Tanggapan responden tentang masyarakat mendapat informasi dengan cepat dan tepat

Pertanyaan 5		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	17	48.6
Setuju (S)	15	42.9
Ragu-ragu (RR)	3	8.6
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.19 tentang masyarakat mendapat informasi dengan cepat dan tepat, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 48,6% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.20

Tanggapan responden tentang masyarakat mendapat kemudahan dalam pelayanan dokumen kependudukan

Pertanyaan 6		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	18	51.4
Setuju (S)	15	42.9
Ragu-ragu (RR)	2	5.7
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.20 tentang masyarakat mendapat kemudahan dalam pelayanan dokumen kependudukan, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 51,4% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.21

Tanggapan responden tentang petugas sangat tanggap terhadap permintaan masyarakat yang membutuhkan pelayanan

Pertanyaan 7		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	20	57.1
Setuju (S)	11	31.4
Ragu-ragu (RR)	3	8.6
Tidak setuju (TS)	1	2.9
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.21 tentangpetugas sangat tanggap terhadap permintaan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 57,1% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.22

Tanggapan responden tentang masyarakat merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan

Pertanyaan 8		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	22	62.9
Setuju (S)	13	37.1
Ragu-ragu (RR)	0	0
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.22 tentang masyarakat merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 62,9% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.23

Tanggapan responden tentang masyarakat merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan

Pertanyaan 9		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	21	60.0
Setuju (S)	11	31.4
Ragu-ragu (RR)	2	5.7
Tidak setuju (TS)	1	2.9
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.23 tentang masyarakat merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 60,0% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.24

Tanggapan responden tentang petugas pelayanan berpengetahuan luas ketika menangani keluhan masyarakat

Pertanyaan 10		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	19	54.3
Setuju (S)	14	40.0
Ragu-ragu (RR)	2	5.7
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.24 tentang petugas pelayanan berpengetahuan luas ketika menangani keluhan masyarakat, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 54,3% yang mengatakan sangat setuju.

Tabel 4.25

Tanggapan responden tentang petugas pelayanan memberi informasi yang masyarakat perlukan dengan cepat

Pertanyaan 11		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	17	48.6
Setuju (S)	17	48.6
Ragu-ragu (RR)	1	2.9
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.25 tentang petugas pelayanan memberi informasi yang masyarakat perlukan dengan cepat, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 48,6% yang mengatakan setuju.

Tabel 4.26

Tanggapan responden tentang petugas pelayanan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) selama memberikan pelayanan

Pertanyaan 12		
Pilihan jawaban	Frequency (F)	Percent (%)
Sangat setuju (SS)	20	57.1
Setuju (S)	13	37.1
Ragu-ragu (RR)	2	5.7
Tidak setuju (TS)	0	0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 4.26 tentang petugas pelayanan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) selama memberikan pelayanan, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, paling banyak responden yakni sebesar 57,1% yang mengatakan sangat setuju.

4.4 Analisis korelasi (hubungan), hasil uji hipotesis dan pengaruh

Untuk mengetahui korelasi (hubungan) antara kualitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango, maka digunakan rumus *pearson product moment* correlation dengan menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 23.00. Adapun hasil tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.27. Tabel korelasi (correlations)

		Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Pelayanan Publik (X)
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat (Y)	1.000	.861
	Kualitas Pelayanan Publik (X)	.861	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat (Y)	.	.000
	Kualitas Pelayanan Publik (X)	.000	.
N	Kepuasan Masyarakat (Y)	35	35
	Kualitas Pelayanan Publik (X)	35	35

Sumber: Olahan kuesioner tahun 2022

Dengan menggunakan analisis korelasi sebagaimana tampak pada tabel korelasi di atas terlihat bahwa besaran korelasi $r = 0,861$, dengan tingkat signifikansi 0,05 dan jumlah N atau sampel sebesar 35 orang. Dengan demikian, r hasil perhitungan adalah 0,861. Untuk mengetahui bobot atau besarnya hubungan antara kualitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y), maka harus melihat pedoman koefisien korelasi (pada tabel 3.3). Hasil korelasi adalah sebesar 0,861 termasuk ke dalam tingkat hubungan yang sangat kuat. Artinya bahwa kualitas pelayanan publik (variabel X) memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango, dapat dilihat pada perhitungan dalam model summary, khususnya angka R square, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.28 Model summary kualitas pelayanan publik (variabel X)
terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.734	2.81213

- a. Predictors (Constant), Kualitas pelayanan publik (X)
b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Pada tabel tersebut dapat dilihat hasil olah data menunjukkan bahwa angka R square (r^2) adalah 0,741. Angka tersebut mempunyai maksud bahwa kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango adalah sebesar 0,741 (74,1%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa besar variabilitas pengaruhkepuasan masyarakat (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango, dapat diterangkan dengan variabel kualitas pelayanan publik (variabel X).

Untuk mengetahui apakah model regresi di atas sudah benar atau salah, maka diperlukan uji hipotesis. Uji hipotesis tersebut dengan melihat pada angka F dan juga angka signifikansinya dari tabel ANOVA, yang terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.29 Tabel anova pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan (variabel Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	748.005	1	748.005	94.587	.000 ^a
	Residual	260.967	33	7.908		
	Total	1008.971	34			

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan publik (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango.

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango.

Kemudian dilakukan pengujian hipotesis dengan membandingkan angka F penelitian dengan F tabel, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Uji dengan membandingkan angka F penelitian dengan F tabel. Dimana diketahui bahwa:

a) F penelitian sebesar 94,587

b) Menghitung F tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan numerator (pembilang) yakni: jumlah variabel $- 1$ atau $2 - 1 = 1$; dan denominator (penyebut/pembagi) yakni: jumlah sampel (jumlah kasus) $-$ jumlah variabel atau $35 - 2 = 33$. Dengan ketentuan tersebut diperoleh angka F tabel sebesar 4,17.

c) Menentukan kriteria uji hipotesis sebagai berikut:

- Jika $F \text{ penelitian} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $F \text{ penelitian} < F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Mengambil keputusan dari kriteria tersebut dapat ditafsirkan bahwa dari hasil perhitungan, didapatkan F penelitian sebesar $94,587 > F \text{ tabel}$ sebesar 4,17.

Dengan demikian, dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan publik (variabel

X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango.

Analisis regresi sedarhana adalah peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel kepuasan masyarakat (variabel Y) apabila variabel kualitas pelayanan publik (variabel X) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan publik (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y), didapat hasil uji regresi sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.30 Coefficients correlationskualitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.916	4.667	.861	1.906	.065
Kualitas pelayanan publik (X)	1.002	.103		9.726	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Dapat dilihat pada Tabel 4.30 bahwa persamaan regresi sederhana antara kualitas pelayanan publik (variabel X) dan kepuasan masyarakat (Y), sebagai berikut:

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

$$\hat{Y} = 8,916 + 0,861 \cdot X$$

Konstanta sebesar 8,916 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari kualitas pelayanan publik (variabel X), maka nilai kepuasan masyarakat (variabel Y) adalah 8,916. Koefisien regresi sebesar 0,861 menyatakan bahwa setiap penambahan

(karena tanda +) satu skor atau nilai kualitas pelayanan publik (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,861.

4.5 Pembahasan

Pemerintah sebagai abdi masyarakat, adalah sebagai pelaksana pelayanan public yang harus memuaskan masyarakat. Oleh karena itu kepuasan masyarakat sangatlah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh masyarakat. Oleh karena itu, berbagai macam aktivitas harus dikoordinasikan untuk memuaskan masyarakat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk dapat menjalin ikatan yang cukup kuat dengan instansi public. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan instansi dapat memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Maka dapat dikatakan, bahwa suatu instansi tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan cara, memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan. Dengan demikian, kepuasan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada instansi yang memberikan kualitas yang memuaskan kepada masyarakat atau yang menerima layanan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik (variabel X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bone Bolango. Pengaruh tersebut sebesar 0,741 atau 74,1%. Kondisi sesuai dengan pendapat Sinambela (2006:6) yang mengatakan bahwa untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan, yaitu

kualitas pelayanan prima adalah kualitas pelayanan yang sistematis dan komprehensif. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan layanan sepenuh hati, yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.

Secara ilmiah pada permasalahan kualitas pelayanan dan kepuasan yang ditinjau dari sisi persepsi masyarakat. Dimana kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan adalah segala sesuatu yang dirasakan atau dianggap atau dipersepsikan oleh seseorang (masyarakat) sebagai mutu. Sedangkan kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan, yaitu terjadinya kontak antara masyarakat dengan petugas pemberi layanan. Kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima masyarakat dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan masyarakat tersebut. Pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sasaran dari manajemen pelayanan adalah kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana, namun pencapaiannya memerlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang sering kali tidak mudah untuk dilakukan. Oleh karena itu, setiap organisasi penyedia jasa layanan haruslah memperhatikan pelayanan yang berkualitas, kepuasan pelanggan dapat diwujudkan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bone Bolango., maka akan tercipta kepuasan bagi para masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen/masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima. Apabila kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan baik, yaitu dengan memperhatikan fasilitas fisik, kehandalan dalam memberikan pelayanan, daya tanggap yang cepat, jaminan keamanan dan kemudahan komunikasi, maka hubungan baik dengan masyarakat akan tercipta dan harapan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan yang diinginkannya, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolangoberpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,741 dan dikategorikan kuat, dan sisanya sebesar 0,259 (25,9%) dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini berarti aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, karena kepuasan akan dapat terwujud bila pelayanan yang diberikan sejalan dengan standar pelayanan atau justru lebih baik dari standar pelayanan yang ditetapkan. Tentu untuk mencapai kepuasan pada setiap orang dalam menerima jasa pelayanan tersebut bukanlah perkara mudah, sebab tiap orang memiliki tingkat sensitivitas berbeda-beda atau setiap orang memiliki tolak ukur masing-masing perihal kepuasan pelayanan yang dirasakan.

5.2 Saran

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayan diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango, maka kepala dinas harus meningkatkan kegiatan pengawasan pada setiap unit yang ada di dinas. Pengawasan tersebut harus dilakukan oleh pimpinan setiap unit kepada aparturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat diketahui pada bagian mana yang sering mengalami keterlambatan. Di samping itu, kepala dinas sebaiknya juga

mengalokasikan dana untuk peningkatan jumlah dan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, agar aparaturnya dalam melaksanakan tugasnya didukung oleh peralatan yang lengkap dan cepat dalam prosesnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, dkk. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Mukarom, Zaenal, dkk. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy, dkk. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Mulyawan, Rahman. (2016) *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung. Unpad Press.
- Riduwan. (2018). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung. Alfabeta.
- Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok. Prenadamedia Group.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & R)*. Bandung. Alfabeta cv.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta cv.

SKRIPSI

- Anggara Damanik, Ephani. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun*. Skripsi. Universitas Sumatra Utara.
- Maisarah. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Vellayati, Widya Arum. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang, Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.

JURNAL

Firmansyah, Aditya Cholif & Brillian Rosy. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)*. Journal of Office Administration: Education and Practice Volume 1.

Irwadi, dkk.(2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Ilmiah. Vol. 7, No 1.

Imanda, Antonio. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu tengah*. Jurnal Professional. Vol. 1, No 02.

Lindasari, Yatik dkk.(2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat*. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik. Vol.1, No 01.

UNDANG-UNDANG

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah tahun 2016.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KABUPATEN BONE BOLANGO**

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Isilah terlebih dahulu identitas diri anda pada kolom yang telah disediakan.
2. Isilah dengan jawaban yang paling sesuai berdasarkan keadaan anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada tiap kolom pertanyaan/ Pernyataan dengan kriteria penilaian berikut:

Pernyataan	Keterangan
Sangat Setuju	SS
Setuju	S
Ragu-Ragu	RR
Tidak Setuju	TS
Sangat Tidak Setuju	STS

3. Tidak boleh ada jawaban atau tanda centang (✓) lebih dari satu dalam satu nomor.

B. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

C. Daftar Pernyataan

Kuesioner Kualitas Pelayanan Publik (X)

Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)

NO.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Kondisi ruangan, teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak					
2.	Penampilan petugas pelayanan rapi dan professional					

Indikator *Reliability* (Keandalan)

NO.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
3.	Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, serta terbaru (up to date)					
4.	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik dan sesuai aturan yang ada					

Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)

NO.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
5.	Petugas merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan					
6..	Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan					

Indikator *Assurance* (Jaminan/Kepastian)

NO.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
7.	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik					
8.	Petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat					

Indikator *Emphaty*(Empati)

NO.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
9.	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian dan memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah					
10.	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status					

Kuisisioner Kepuasan Masyarakat (Y)

Indikator Kesesuaian Harapan

NO.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.					
2.	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sesuai dengan permintaan masyarakat.					
3.	Hasil/produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.					

Indikator Persepsi Kinerja

NO.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
4.	Kinerja petugas pelayanan sudah sangat baik					
5.	Masyarakat mendapat informasi dengan cepat dan tepat					
6.	Masyarakat mendapat kemudahan dalam pelayanan dokumen kependudukan					
7.	Petugas sangat tanggap terhadap permintaan masyarakat yang membutuhkan pelayanan					

Indikator Penilaian Pelanggan/Masyarakat

NO.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
8.	Masyarakat merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan					
9.	Masyarakat merasa aman selama mendapatkan pelayanan					
10.	Petugas pelayanan berpengetahuan luas ketika menangani keluhan masyarakat					
11.	Petugas pelayanan memberi informasi yang masyarakat perlukan dengan cepat					
12.	Petugas pelayanan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) selama memberikan pelayanan					

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (X)

[illegible]

Uji validitas dan reliabilitas variabel X

Scale: All Variables

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	10

Item-Total Statistics

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	40.6000	17.953	.629	.681
VAR00002	40.6286	18.240	.626	.684
VAR00003	40.6000	18.541	.566	.696
VAR00004	40.4857	18.081	.767	.831
VAR00005	40.6571	17.997	.571	.468
VAR00006	40.6000	18.188	.639	.860
VAR00007	40.6571	17.644	.689	.697
VAR00008	40.6571	17.703	.626	.657
VAR00009	40.6286	17.652	.751	.782
VAR00010	40.7714	17.299	.667	.695

VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

[illegible]

Uji validitas dan reliabilitas variabel Y

Scale: All Variables

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	49.4857	26.316	.649	.695	.920
VAR00002	49.7143	24.798	.740	.733	.916
VAR00003	49.5714	25.429	.707	.738	.917
VAR00004	49.6000	24.600	.780	.723	.914
VAR00005	49.7714	25.417	.584	.735	.922
VAR00006	49.7143	25.151	.678	.818	.918
VAR00007	49.7429	23.491	.740	.824	.916
VAR00008	49.5429	26.550	.571	.666	.922
VAR00009	49.6857	23.692	.752	.805	.915
VAR00010	49.6857	24.692	.757	.792	.915
VAR00011	49.7143	25.387	.704	.832	.917
VAR00012	49.6571	25.761	.570	.591	.923

REKAPITULASI NILAI TOTAL

Nomor	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Kepuasan Masyarakat (Y)
1	41	48
2	45	52
3	48	55
4	49	57
5	43	49
6	50	60
7	46	54
8	50	60
9	45	53
10	46	60
11	44	54
12	45	48
13	50	60
14	41	48
15	50	60
16	39	49
17	43	60
18	50	59
19	36	47
20	50	56
21	50	60
22	48	55
23	44	53
24	50	56
25	41	55
26	47	56
27	48	60
28	50	60
29	37	48
30	48	57
31	33	39
32	40	45
33	50	60
34	43	55
35	40	48

DISTRIBUSI FREKUENSI:

Kualitas pelayanan publik (X) Frequency Table

pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	8.6	8.6	8.6
	4.00	10	28.6	28.6	37.1
	5.00	22	62.9	62.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.7	5.7	5.7
	4.00	13	37.1	37.1	42.9
	5.00	20	57.1	57.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.7	5.7	5.7
	4.00	12	34.3	34.3	40.0
	5.00	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.9	2.9	2.9
	4.00	10	28.6	28.6	31.4
	5.00	24	68.6	68.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.9	2.9	2.9
	3.00	1	2.9	2.9	5.7
	4.00	13	37.1	37.1	42.9
	5.00	20	57.1	57.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.7	5.7	5.7
	4.00	12	34.3	34.3	40.0
	5.00	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.9	2.9	2.9
	4.00	15	42.9	42.9	45.7
	5.00	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.9	2.9	2.9
	3.00	1	2.9	2.9	5.7
	4.00	13	37.1	37.1	42.9
	5.00	20	57.1	57.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.7	5.7	5.7
	4.00	13	37.1	37.1	42.9
	5.00	20	57.1	57.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	14.3	14.3	14.3
	4.00	12	34.3	34.3	48.6
	5.00	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

DISTRIBUSI FREKUENSI:

Kepuasan masyarakat (Y)

Frequency Table

pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	11	31.4	31.4	31.4
	5.00	24	68.6	68.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.7	5.7	5.7
	4.00	15	42.9	42.9	48.6
	5.00	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.9	2.9	2.9
	4.00	12	34.3	34.3	37.1
	5.00	22	62.9	62.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.7	5.7	5.7
	4.00	11	31.4	31.4	37.1
	5.00	22	62.9	62.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	8.6	8.6	8.6
	4.00	15	42.9	42.9	51.4
	5.00	17	48.6	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.7	5.7	5.7
	4.00	15	42.9	42.9	48.6
	5.00	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.9	2.9	2.9
	3.00	3	8.6	8.6	11.4
	4.00	11	31.4	31.4	42.9
	5.00	20	57.1	57.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	13	37.1	37.1	37.1
	5.00	22	62.9	62.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.9	2.9	2.9
	3.00	2	5.7	5.7	8.6
	4.00	11	31.4	31.4	40.0
	5.00	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.7	5.7	5.7
	4.00	14	40.0	40.0	45.7
	5.00	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

oertanyaan 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.9	2.9	2.9
	4.00	17	48.6	48.6	51.4
	5.00	17	48.6	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

pertanyaan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.7	5.7	5.7
	4.00	13	37.1	37.1	42.9
	5.00	20	57.1	57.1	100.0
Total		35	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Masyarakat (Y)	54.1714	5.44753	35
Kualitas Pelayanan Publik (X)	45.1429	4.67876	35

Correlations

		Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Pelayanan Publik (X)
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat (Y)	1.000	.861
	Kualitas Pelayanan Publik (X)	.861	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat (Y)	.	.000
	Kualitas Pelayanan Publik (X)	.000	.
N	Kepuasan Masyarakat (Y)	35	35
	Kualitas Pelayanan Publik (X)	35	35

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.734	2.81213

- a. Predictors (Constant), Kualitas pelayanan publik (X)
b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	748.005	1	748.005	94.587	.000 ^a
Residual	260.967	33	7.908		
Total	1008.971	34			

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan publik (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) Kualitas pelayanan publik (X)	8.916	4.667	.861	1.906	.065
	1.002	.103		9.726	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan 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%
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
11	0,602	0,763	34	0,339	0,436	95	0,202	0,263

Sumber : Riduwan (2018:372)



Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango
Selasa, 06 Desember 2022



Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bone Bolango
Selasa, 06 Desember 2022



Pembagian Kuesioner Pada Masyarakat
Rabu, 07 Desember 2022



PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jln. Prof. Dr. Ing. B. J. Habibie, Desa Moutong Kecamatan Tilongkabila

SURAT KETERANGAN

Nomor : 400.12/DKPS/BB/242/XII/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Oktavianus S.W Rahman, M.Pd, M.Si
NIP : 197110161998011001
Jabatan : Kepala Dinas

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sandi Kolopita
NIM : S2118017
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Suwawa, 19 Desember 2022

Kepala Dinas



OKTAVIANUS S.W RAHMAN, M.Pd, M.Si
Pembina Utama Muda/ IV c
NIP. 197110161998011001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN 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 : 031/FISIP-UNISAN/S-BP/II/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.IP., M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : SANDI KOLOPITA
NIM : S2118017
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **28%** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian 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 diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan


Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN / 0913027101

Gorontalo, 21 Februari 2023
Tim Verifikasi,


Purwanto, S.IP., M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN 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 : 4274/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Disdukcapil Kabupaten 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 : Sandi Kolopita

NIM : S2118017

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BONE BOLANGO

Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN
BONE BOLANGO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 19 September 2022

Ketua



Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN 0929117202

+

ABSTRAK

SANDI KOLOPITA. S2118017. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN BONE BOLANGO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bone Bolango. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 35 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh kepada kepuasan masyarakat sebesar 0,741 dan dikategorikan kuat. Hal ini berarti aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan sudah sesuai standar pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat



ABSTRACT

SANDI KOLOPITA. S2118017. THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE (DISDUKCAPIL) OF BONE BOLANGO DISTRICT

This study aims to know the effect of public service quality on community satisfaction at the Population and Civil Registration Office (Dukcapil) of Bone Bolango District. The research method used in this study is quantitative using the survey method. The number of samples in this study takes 35 people. The data analysis method employs simple regression analysis. The results show that public service quality affects community satisfaction by 0.741, categorized as Strong. This means that the apparatus of the Population and Civil Registration Office in providing services have followed service standards so that it affects the community satisfaction who need services.

Keywords: service quality, community satisfaction



CURRICULUM VITAE

- | | |
|------------------|---|
| 1. Nama | : Sandi Kolopita |
| 2. TTL | : Nonapan II, 13 Mei 1999 |
| 3. NIM | : S2118017 |
| 4. Angkatan | : 2018 |
| 5. Prodi | : Ilmu Pemerintahan |
| 6. Jenis kelamin | : Laki-Laki |
| 7. Agama | : Islam |
| 8. Alamat | : Desa Mariri Baru Kec. Poigar
Kab. Bol-Mong |



A. Riwayat Pendidikan Formal

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| 1. Sekolah Dasar | |
| Nama Institusi | : SDN 2 Mariri Baru |
| Tahun | : 2005-2011 |
| 2. Sekolah Menengah Pertama | |
| Nama institusi | : SMP N 2 Poigar |
| Tahun | : 2011-2014 |
| 3. Sekolah Menengah Atas | |
| Nama Institus | : SMA Negeri 1 Pogar |
| Tahun | : 2014-2017 |
| 4. Perguruan Tinggi | |
| Nama Institusi | : Universitas Ichsan Gorontalo (UIG) |
| Tahun | : 2018-2023 |