

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



RENO JANUAR

NIM. 180563201118

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Rasa syukur mengubah apa yang kita miliki menjadi cukup”



Untuk kedua orangtuaku yang telah bersusah payah selama ini berusaha dengan tulus mendoakan anaknya, membimbing dan menuntun anakmu ini hingga sampai saat ini, Bapakku Juprie dan Ibuku Rohana yang tercinta tiada hentinya anakmu ini panjatkan do'a semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keselamatan dan kelancaran dalam segala urusan serta kebahagiaan kedua orangtuaku, terimakasih karena telah menjadi motivasi dalam hidupku.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reno Januar
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201118
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Adapun ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70 undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, Januari 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Reno Januar
NIM. 180563201118

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Reno Januar
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201118
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota
Padang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dalam sidang skripsi pada tanggal 11 Januari 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. **Dr. Edv Akhvarv, S.Sos., M.Si** Ketua (.....)
NIP/NIDN. 1008096901
2. **Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si** Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 1005087301
3. **Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc** Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 1026058301
4. **H. Jamhur Poti, SE., M.Si** Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 1010016404
5. **Firman, ST., M.A.P** Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 000108704

Disahkan oleh Dekan



Assoc. Prof. Dr. Oleg Adhianto, S.H., M.H.
NIP. 196100192015041002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Waragmatullahi Wabarakatuh

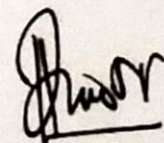
Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur haturkan kehadiran Allah Subhanahuwata'ala, karena berkat izin dan kuasanya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang”**. Penulis menyadari tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak terselesaikan dengan baik karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih, kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.
2. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Edison S.Ap., M.PA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
4. Bapak Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan, dan saran dalam penulisan dan penyelesaian dalam skripsi ini.
5. Bapak Ramadhani Setiawan, S.Sos.,M.Soc.Sc. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan dan saran dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen, yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat serta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi.
7. Bapak Dr. Didi Aryadi, M.Si yang telah memberikan izin penelitian dalam penulisan skripsi ini
8. Untuk kedua orang tuaku, Bapakku Juprie dan Ibuku Rohana, adik ku Amanda Lestari dan Falbiano Akbar, Ulandari yang selalu menemani dan memberi semangat kepada penulis, serta keluarga besarku yang telah memberikan dukungan, motivasi dan do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk seluruh Responden yang telah membantu atas informasi/data yang diberikan dalam proses pembuatan skripsi ini.
10. Teruntuk rekan rekan seperjuangan Angkatan 2018 ilmu administrasi Negara terimakasih telah berjuang bersama sama sejauh ini.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan didalam penelitian ini. Oleh karena itu saran dan masukan sangat penulis harapkan untuk perbaikan dimasa mendatang dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi orang banyak dalam ilmu pengetahuan.

Tanjungpinang,



Reno Januar

NIM. 180563201118

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai Civitas akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reno januar

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201118

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

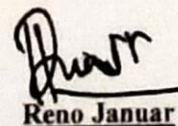
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Roalti Non-ekslusif (*Non-Exclusive Royal Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Puyblik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Tanjungpinang, 11 Januari 2023
yang membuat pernyataan



Reno Januar
NIM. 180563201118

DAFTAR ISI

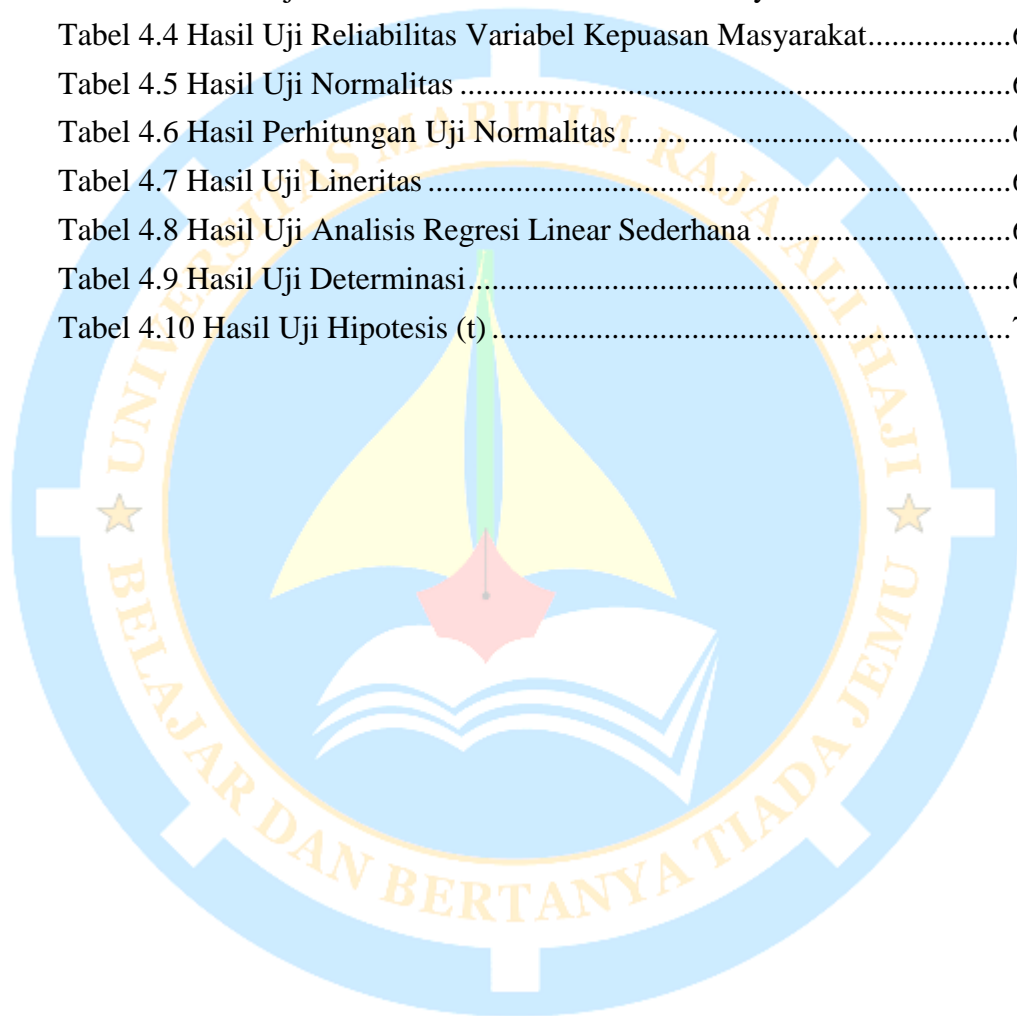
SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Tinjauan Pustaka.....	10
2.2. Kerangka Teori	13
2.2.1. Pelayanan Publik	15
2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik	38
2.2.3. Kepuasan Masyarakat.....	42
2.3. Kerangka Pemikiran	48
2.4. Konsep Operational	48
2.5. Hipotesis Penelitian	49
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1. Pendekatan Penelitian.....	51
3.2. Objek Dan Lokasi Penelitian.....	51
3.3. Populasi Dan Sampel.....	51
3.3.1. Populasi.....	51
3.3.2. Sampel	52
3.4. Variabel dan Pengukuran.....	53
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6. Teknik Analisis Data	54
3.6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	54
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	56
3.6.3. Uji Linearitas.....	57
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	58

3.7. Jadwal Penelitian	60
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1. Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian.....	61
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	61
4.2. Hasil Penelitian.....	62
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel	62
4.3. Uji Instrumen Penelitian.....	65
4.4. Pembahasan Hipotesis	71
BAB 5 PENUTUP	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	60
Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.2 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Masyarakat	63
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Uji Normalitas	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Lineritas	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Determinasi.....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis (t).....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran. 2 Tabulasi Data Responden	81
Lampiran. 3 Data Tabel SPSS.....	83
Lampiran. 4 Dokumentasi Penelitian.....	85
Lampiran. 5 Surat Rekomendasi Penelitian.....	86
Lampiran. 6 Surat Izin Penelitian	87
Lampiran. 7 Surat Rekomendasi Penelitian Kesbangpol.....	88
Lampiran. 8 SK Dosen Pembimbing	89
Lampiran. 9 SK Dewan Penguji Seminar Proposal	91
Lampiran. 10 Lembar Perbaikan Skripsi.	93

