

**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



**RENO JANUAR**

**NIM. 180563201118**

**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*

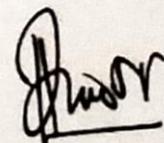
*Alhamdulillahirabbil'alamin*, puji dan syukur haturkan kehadiran Allah Subhanahuwata'ala, karena berkat izin dan kuasanya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang”**. 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 Perbaikkan 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

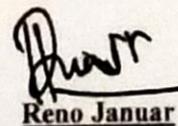
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Roalti Non-ekslusif (*Non-Exclusive Royal Free Right* ) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“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

## ABSTRAK

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

Oleh  
**Reno Januar**  
**NIM. 180563201118**

Skripsi ini merupakan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang. Penelitian ini di latar belakang oleh Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat (Agustina.2004). Pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif korelasi yaitu penelitian yang mulai dari pengumpulan data, penafsiran, serta penampilan dari hasilnya banyak dituntut menggunakan angka. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang. Berdasarkan hasil uji statistik di atas, maka telah diperoleh yaitu jumlah responden (N) berjumlah sebanyak 42 orang, dan Berdasarkan pembahasan analisis regresi sederhana, diperoleh persamaan  $Y = 45.186 + 0.498$  dan dapat disimpulkan bahwa hasil dari analisis regresi linear sederhana variabel *dependent* atau variabel terikat berpengaruh terhadap variabel *independent* atau variabel bebas dikarenakan nilai dari setiap variabel independent atau variabel bebas memiliki nilai positif atau berpengaruh. dari hasil perhitungan uji hipotesis diperoleh angka thitung sebesar (2,687 > 2,021) maka H0 ditolak dan H1 diterima artinya Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat**

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION AT THE OFFICE OF THE DEPARTMENT AND CIVIL REGISTRATION THE CITY PADANG**

**By**  
**Reno Januar**  
**NIM. 180563201118**

*This study is the result of research on the Influence of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Population and Civil Registration Office in Padang City. This research is motivated by the Compilation of the Public Satisfaction Index (IKM) based on the Decree of the State Minister for Administrative Reform No. KEP/25/M.PAN/2/2004 concerning General Guidelines for Compiling the Public Satisfaction Index. This will then be compared with the actual performance so that from here will obtain a community satisfaction index that reflects the quality of public services received by the community (Agustina.2004). In this research, namely quantitative correlation research, namely research starting from data collection, interpretation, and the appearance of the results, many are required to use numbers. The population used in this study were all people who visited the Population and Civil Registration Office in Padang City. Based on the statistical test results above, it has been obtained that the number of respondents (N) is 42 people, and based on the discussion of simple regression analysis, the equation  $Y = 45,186 + 0,498$  is obtained and it can be concluded that the results of simple linear regression analysis are the dependent variable or the dependent variable affects the independent variable or independent variable because the value of each independent variable or independent variable has a positive or influential value. from the results of the calculation of the hypothesis test, it is obtained that the tcount is  $(2.687 > 2.021)$  then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, meaning that service quality has a significant effect on community satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of Public services, Community Satisfacti*

## DAFTAR ISI

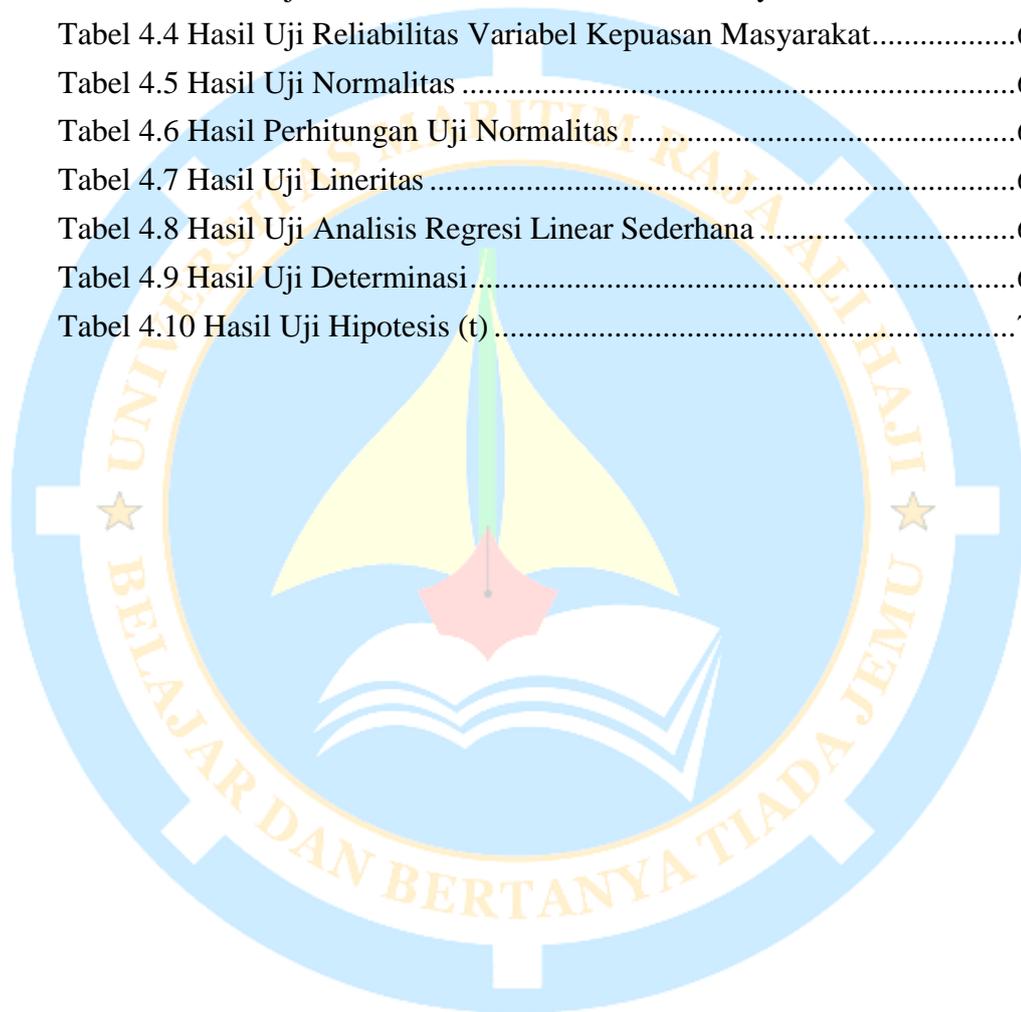
SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
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
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
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
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
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
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>



## 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



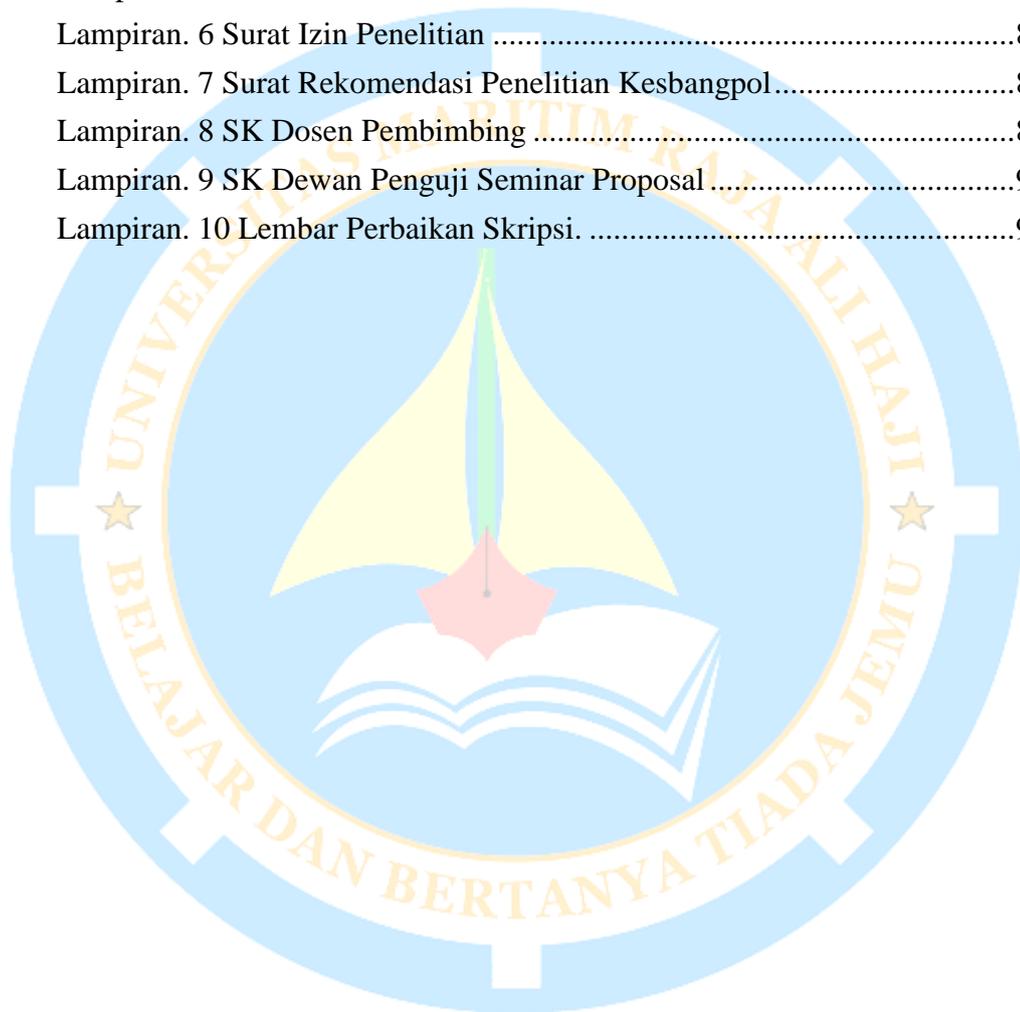
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....48



## 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



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Terkait dengan pentingnya kualitas pelayanan publik dan juga kepuasan masyarakat, sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang juga berupaya untuk meningkatkan akan pentingnya pemberian pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan. Menurut Pasolong (2010: 221-222) mengemukakan bahwa 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.

Kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan dari publik (Eliza, 2015). Sementara itu menurut pendapat lain yang menjelaskan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima (Rezha, 2013). Sektor pelayanan publik yang memberikan suatu pelayanan untuk klien adalah salah satu variabel penting yang memberikan komitmen penting untuk menciptakan reputasi yang baik dan kepercayaan secara lokal.

Protes publik berupa antrean panjang, bantuan yang tidak berdaya, dan kantor yang sebenarnya buruk tidak memuaskan untuk mempengaruhi gambaran dan kualitas tingkat administrasi di area public (Hadiyati, 2014). Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor yang sangat penting untuk mengetahui kepuasan masyarakat yang dilayani atau bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adrianto Wahyu Eka Pratama (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang variabelnya terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel daya tanggap dalam penelitian ini merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, Namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum

aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan masyarakat.

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif

dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004).

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, Namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari

mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. (Kotler dan Keller, 2009,p.138-139).

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2005, h.234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Berdasarkan hasil observasi awal melalui media online yang diterbitkan pada laman web [TRIBUNPADANG.COM](http://TRIBUNPADANG.COM)/Saridal Maijar (17/12/2019). Permasalahan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga terjadi di Kantor Disdukcapil Kota Padang, hal ini dapat diketahui oleh peneliti berdasarkan laporan permasalahan yang terjadi yaitu keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik hal ini dapat diketahui melalui laporan salah satu masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor tersebut, berdasarkan laporan tersebut ketidakpuasan

masyarakat salah satunya diakibatkan karena perilaku petugas/pelaksana dalam melayani masyarakat mengatakan bahwa pegawai yang bekerja dalam menjalani tugas sebagai pelayan publik berbicara atau melontarkan kalimat yang tidak sesuai hal ini bisa dikategorikan akan kurangnya kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pegawai selaku pelayan publik harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas namun kenyataan yang ada dilapangan tidak sesuai harapan masyarakat. Ketidakpuasan lainnya diakibatkan dengan permasalahan-permasalahan seperti adanya jalur percepatan bagi pemohon hanya berlaku bagi yang banyak uang sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam hal keadilan mendapatkan pelayanan, antrian terlalu lama dikarenakan tidak ada pegawai yang melayani di tempat pengambilan loket antrian akibatnya ada beberapa masyarakat yang pulang karena terlalu lama menunggu sehingga bisa dikatakan kurangnya pertanggungjawaban maupun empati dari pegawai dalam bekerja.

Kondisi pelayanan juga dikeluhkan sehingga masyarakat merasa tidak puas hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan yang memadai dari segi sarana dan prasarana seperti kursi tidak mencukupi dan lain sebagainya yang dinilai tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) serta kapasitas ruangan yang ada di Kantor tersebut masih terbatas. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang

baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kota Padang sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan.

Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat (Agustina.2004).

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk peneliti lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Publik Terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian iniyaitu:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

### 1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu Memberikan sumbangan pemikiran bagi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang mengenai Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.

**b. Manfaat Praktis**

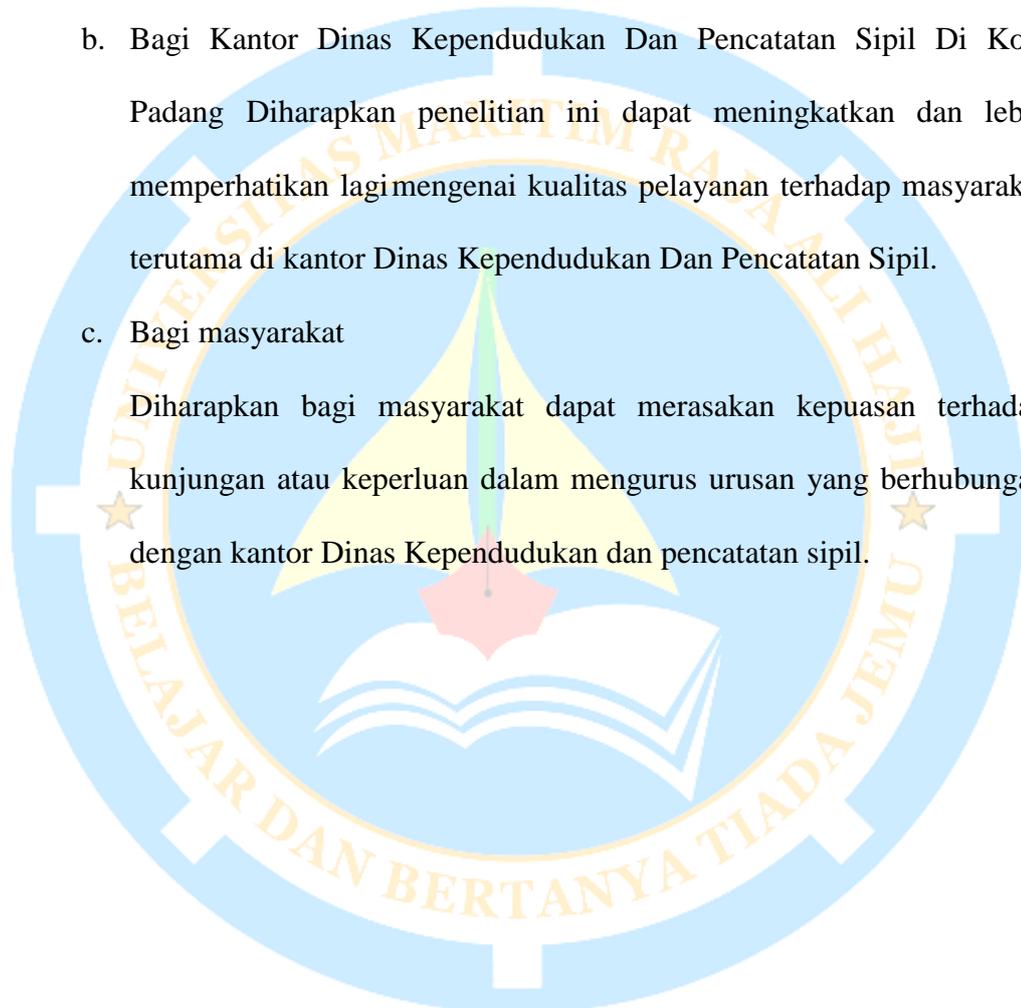
## a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

## b. Bagi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan dan lebih memperhatikan lagi mengenai kualitas pelayanan terhadap masyarakat terutama di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

## c. Bagi masyarakat

Diharapkan bagi masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap kunjungan atau keperluan dalam mengurus urusan yang berhubungan dengan kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil.



## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Sumbangan pemikiran dari peneliti terdahulu sangat diperlukan untuk lebih mempermudah penulis dalam penelitian. Sebagai bahan pertimbangan dan rujukan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa literatur-literatur hasil penelitian tersebut antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Monica Seles (2021) dengan judul kinerja pelayanan terhadap kepuasan penerimaan layanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Agam Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan kualitas terhadap kepuasan penerima layanan di masyarakat dan masyarakat pelayanan pendaftaran kecamatan agama. Kualitas layanan ini diukur menggunakan lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empati. Sampel penelitian adalah 100 penerima layanan dengan menggunakan Rumus Wibisono diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Data teknik pengumpulannya adalah dengan menggunakan kuesioner. Tes instrumen penelitian digunakan uji validitas dan reliabilitas. Pada tahap analisis data, deskriptif analisis dan analisis induktif dilakukan. Analisis induktif, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji berganda analisis regresi. Pengujian hipotesis menggunakan uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel kualitas layanan secara simultan mempengaruhi kepuasan penerima layanan, dan variabel yang paling berpengaruh adalah assurance. Ada pun persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti terkait kinerja pelayanan di dinas kependudukan, sedangkan pada perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Dessy Irawati (2014) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepengurusan Kartu Identitas Penduduk Musiman (Kipem) terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dusun Bun, Kelurahan Dandin Puri, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar). Penelitian ini mengambil latar belakang dari meningkatnya pertumbuhan penduduk di Kota Denpasar terutama disebabkan oleh faktor migrasi. Migrasi atau perpindahan penduduk merupakan hal yang sulit dihindari oleh makhluk hidup, termasuk manusia. Terkadang gerakan tersebut berlangsung tanpa perencanaan sebelumnya. Terkadang migrasi dilakukan dengan cara yang disengaja sebagai jalan pintas untuk menuju ke arah kesuksesan yang didambakan oleh semua orang. Hal tersebut di satu sisi menjadi permasalahan baru dalam bidang administrasi kependudukan yang terkait dengan penyelenggaraan KIPEM. Konsep kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang memuat nilai internal dan eksternal tentang terbentuknya suatu sistem pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan masyarakat. Konsep ini

memuat variabel KIPEM Service Quality Leadership (X) sebagai faktor independen dan Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: (1) terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan sebagian besar dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. RSquare(R<sup>2</sup>) adalah 0,943. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh konsep kualitas pelayanan melalui kepuasan masyarakat sebesar 93,3% terhadap kualitas pelayanan (X). (2) Uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari F-hitung sebesar 80.041 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena itu, variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Adapun persamaan pada penelitian ini yaitu terletak pada jenis penelitian yaitu kuantitatif, sedangkan perbedaan terletak pada lokasi penelitian

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fauzia Tahun 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh positif signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa . Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel Independen dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel Dependen. Populasi penelitian ini adalah sebanyak seratus lima puluh orang kemudian ditarik sampel

sebanyak enam puluh orang dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, penelitian pustaka dan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan tehnik analisis regresi linier sederhana dan Uji kualitas data. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil regresi linear sederhana yang menunjukkan persamaan Y sama dengan dua koma lima ratus lima puluh ditambah dengan nol koma empat ratus tiga puluh delapan dan Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah r sama dengan nol koma tujuh ratus dua puluh dua. Nilai koefisien determinasi ( ) faktor ini mempunyai nilai sebesar nol koma lima ratus tiga belas atau lima puluh satu koma tiga persen sisanya empat puluh delapan koma tujuh persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti terkait penelitian kuantitatif, sedangkan perbedaan terletak pada lokasi penelitian.

## 2.2. Kerangka Teori

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengar tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur

pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan layanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Nasution, 2011:3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2013 ; 98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberi perhatian penuh kepada keluhan konsumen serta memahami kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen semakin meningkat.

### 2.2.1. Pelayanan publik

#### a. Pengertian pelayanan publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian

pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Menurut Gronross (1990: 27) dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:80) pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai

pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan ( Sinambela, 2006:5). Sementara pelayanan umum (publik) dalam Kepmen PAN No.81/1993 yang disempurnakan dalam kepmenpan PAN No.63/2003 adalah : segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Resmiati Sari.2020).

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik diatas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Kurniawan,2016).

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hidup kita memang tidak terlepas dari komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal, baik komunikasi secara langsung maupun melalui media, tulisan, maupun suara dan gambar. Dalam hal ini para ahli mendefinisikan berbagai pendapat tentang komunikasi yaitu: Dalam Hardiyansyah (2018:13), Handoko berpendapat bahwa: “komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”. Dari pendapat yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa,

komunikasi adalah suatu tindakan mempengaruhi, memberi ide, informasi, pikiran serta pemahaman yang dapat dimengerti orang lain sehingga mampu untuk mengubah perilakunya.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008).

Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain adalah:

- 1) Ketetapan Waktu Pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lainlain
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Tjiptono, 1995).

Untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparaturnya pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok

ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut (Zeithaml dkk. dalam Hardiyansyah, 2011) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu:

- a) Tangibel (Berwujud),
- b) Reliability (Kehandalan),
- c) Responsiviness (Ketanggapan),
- d) Assurance (Jaminan), dan
- e) Empathy (Empati).

#### **b. Asas-asas Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam (Maryam,2016) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

##### 1. Empati dengan *customers*.

pegawai yang melayani urusan perizinan dalam instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

##### 2. Pembatasan prosedur,

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan konsep *one one stop* benar-benar dihentikan.

##### 3. Kejelasan tata cara pelayanan

Tata cara pelayanan harus di desain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

##### 4. Minimalisasi persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5. Kejelasan kewenangan

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan

6. Transparansi biaya

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin

7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. Minimalisasi formulir

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)

9. Memaksimalkan masa berlakunya izin.

Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban bagi providers dan customers

Harus diutamakan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektifitas penanganan keluhan

Pelayanan yang baik sedapatnya mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan. Maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Fungsi asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah sebagai pedoman atau penuntun bagi pemerintah atau pejabat administrasi negara dalam rangka pemerintahan yang baik. Dalam hubungan ini, Muin Fahmal mengemukakan bahwa asas umum pemerintahan yang layak sesungguhnya adalah rambu-rambu bagi para penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya. Rambu-rambu tersebut diperlukan agar tindakan-tindakan tetap sesuai dengan tujuan hukum yang sesungguhnya (Solechan,2019).

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Transparansi artinya pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dimengerti, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan tersedia secara memadai (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).

- 2) Akuntabilitas artinya pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
- 3) Kondisional artinya pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
- 4) Partisipatif artinya pelayanan publik harus mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
- 5) Kesamaan hak artinya pelayanan publik harus tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, agama, ras, antar golongan (SARA), jenis kelamin, maupun status ekonomi penerima layanan (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban artinya petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum terkait dengan penyelenggara pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau

golongan dengan memberikan perhatian terhadap kesejahteraan orang lain dan memberi kebaikan dalam pelayanan. Salah satu faktor yang penting dalam pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan memang tidak memihak pada kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan publik (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Moenir, 2010).

- 2) Kepastian hukum menunjukkan penyelenggara pelayanan publik harus mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku serta berkewajiban memberikan kepastian hukum bagi penerima layanan publik (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
- 3) Kesamaan hak menunjukkan penyelenggara pelayanan publik tidak membedakan suku, agama, ras, antar golongan (SARA), jenis kelamin, maupun status ekonomi penerima layanan publik (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).

- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban menjelaskan siapa yang memegang kendali atas transaksi apakah penerima layanan atau penyelenggara layanan yang masing-masing memahami hak dan kewajibannya agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh penyelenggara pelayanan publik maupun penerima pelayanan publik (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
- 5) Keprofesionalan terkait dengan kompetensi petugas pemberi layanan yang didasarkan atas technical skill, human skill, dan conceptual skill sebagai kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat disatu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan di lain pihak. Untuk menghilangkan atau mengurangi kesenjangan ini para aparatur harus memiliki kemampuan konvensional yang tinggi secara terus menerus mengikuti perkembangan yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Palangda dan Dame, 2020; Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014;

Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Moenir, 2010; Nurmandi, 2010; Surjadi, 2009

- 6) Partisipatif terkait dengan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus selalu memperhatikan penerima layanan publik dan berusaha membantu memecahkan masalah penerima layanan publik secara spontan dan dengan senang hati sehingga tercipta peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan publik.
- 7) Pelayanan publik yang baik pada hakekatnya menekankan lebih pada keterlibatan penyelenggara pelayanan publik untuk lebih memahami setiap penerima layanan publik yang memerlukan urusan dengan instansi tertentu (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).  
Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif menunjukkan penyelenggara layanan harus memahami kepentingan dan perlakuan yang sama bagi para penerima layanan mengingat setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang adil (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).

- 8) Keterbukaan terkait dengan keyakinan bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya baik prosedur atau tata cara persyaratan pelayanan publik, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pelayanan publik, waktu penyelesaian layanan publik, rincian tarif layanan publik, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat dengan mudah diakses mengenai informasi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik baik diminta maupun tidak diminta (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010; Sinambela, 2006
- 9) Akuntabilitas terkait dengan produk, proses, dan mutu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat mengingat pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku dengan menunjukkan etika dalam menerima tanggung jawab atas keputusan dan konsekuensi yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat agar terpenuhinya. janji pelayanan publik. yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan (Tamaela, Pattiasina, Dasinapa, Marani, Duri, 2020; Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah,

2018; Nuriyanto, 2014; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Moenir, 2010; Nurmandi, 2010).

- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan terkait dengan pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan dalam memperoleh pelayanan publik sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan dalam bentuk penyediaan layanan, lokasi, jam kerja, petugas pembeli layanan, dan sistem operasional pelayanan publik yang dirancang dan dioperasionalkan sedemikian rupa sehingga kelompok rentan dapat mengaksesnya dengan mudah dan fleksibel (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
- 11) Ketepatan waktu terkait dengan kecakapan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan publik (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Nurmandi, 2010; Moenir, 2010).
- 12) Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan terkait dengan kesediaan membantu penerima layanan publik dalam memberikan layanan dengan cepat, mudah, dan terjangkau (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Sianipar, 2010; Moenir, 2010).

### **c. Undang-Undang Pelayanan Publik**

Undang-undang pelayanan publik (secara resmi bernama undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah

undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik yang merupakan afektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau koperasi yang efektif yang dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemamfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pemerintah dan administrasi publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan MenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tujuan standar pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat. Dan sasaran standar pelayanan adalah agar setiap

penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

#### **d. Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan, pihak-pihak pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan tersebut.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/PAN/7/2003, prinsip-prinsip itu adalah :

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara 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 dankepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian 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.
8. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi 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 dan 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan

publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah.
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Terdapat indikator dalam pendukung asas pelayanan publik, dimana Indikator yang dominan mendukung pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik adalah rasa kenyamanan dalam pelayanan dan dukungan yang kurang dominan adalah kepastian waktu dalam pelayanan (Afrizal,2015). Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

#### e. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat
3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance"
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011;8)

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Tangible (berwujud) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) Realibility (kehandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) Responsiviness (ketanggapan) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
- 4) Assurance (jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
- 5) Emphaty (empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. (Siburian,dkk,2021)

**f. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mencantumkan sepuluh prinsip pelayanan publik sebagaimana diuraikan berikut ini:

- 1) Kesederhanaan dimana prosedur pelayanan publik harus diselenggarakan secara sederhana dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

oleh masyarakat yang meminta pelayanan, cepat, tepat, tidak berbelitbelit (Wardhana, 2014).

- 2) Kejelasan dimana adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan yang meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas dan mudah dimengerti, adanya kejelasan tanggung jawab dari unit kerja maupun pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian berbagai permasalahan terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik, serta adanya kejelasan rincian biaya pelayanan publik, kejelasan tata cara pembayaran, dan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan (Hardiyansyah, 2018).
- 3) Kepastian waktu dimana pelaksanaan pelayanan publik harus dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Jailani, 2013).
- 4) Akurasi dimana produk dan proses pelayanan publik harus dapat diterima dengan benar sesuai dengan kenyataannya, tepat, dan sah secara legalitas yang berlaku (Nuriyanto, 2014).
- 5) Keamanan dimana proses dan produk pelayanan publik harus mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum (Lauma, 2019).
- 6) Tanggung jawab dimana pimpinan penyelenggara pelayanan publik maupun pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik (Rukayat, 2017).

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dimana tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, layak, nyaman, dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informasi (Pangemanan,2019).
- 8) Kemudahan akses dimana tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi (Hardiyansyah, 2018).
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan dimana petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan (Hartanto, 2014).
- 10) Kenyamanan dimana lingkungan pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih, sehat, tertib, teratur seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, lahan parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya (Moenir, 2010).

#### **g. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan administratif Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya
2. Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Pelaksanaan pelayanan
- 2) . Pengelolaan pengaduan masyarakat

- 3) Pengelolaan informasi;
- 4) . Pengawasan internal
- 5) Penyuluhan kepada masyarakat
- 6) Pelayanan konsultasi (Nuriyanto,2014).

### **2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari (dalam Hardiyansyah) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. (Trilestari, Endang Wirjatmi. 2005.17)

Sedangkan menurut, Sinambela, dkk. (2006) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. (Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006.20)

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari (Ibrahim, Amin. 2008.40).

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secaramemadai dan mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a) Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar

mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5) Efisiensi, mengandung arti :

- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- c) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- e) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas , birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka

mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud (Saputro,2015).

### **2.2.3. Kepuasan Masyarakat**

#### **a. Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono 2008:353).

Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan

yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

#### **b. Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat**

Menurut Barnes (2003) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu :

1. Produk atau jasa inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh perusahaan.
2. Sistem dan layanan pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.
3. Performa teknis, intinya berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan.
4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.
5. Elemen emosional - dimensi afektif pelayanan inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Kelima level pemicu kepuasan pelanggan tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Perasaan dan emosi yang dikomunikasikan: Pada intinya perasaan apa yang kita timbulkan dalam diri mereka.

- b) Tingkat pelayanan pribadi, perhatian, kecepatan pelayanan, kualitas umum dari kontak; bagaimana orang diperlakukan dan dilayani.
- c) Mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan jasa.
- d) Sistem penghantaran, rekening, penetapan harga, jaminan, jadwal penanganan keluhan dan keistimewaan lain yang meningkatkan dan mendukung produk atau jasa inti
- e) Produk atau jasa inti: inti dari yang kita tawarkan

### **c. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmenpan no. 25 tahun 2004).

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

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 dibutuhkan 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 ketrampilan 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 pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah sertasaling 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 risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

**d. Mengukur Kepuasan Masyarakat**

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:369-370), yaitu :

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

#### 2. Survei Kepuasan Pelanggan Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan.

Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

#### 3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

#### 4. Analisis Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya

tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Secara sistematis kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



### 2.4. Konsep Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Menurut Sugiyono (2012: 31) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel bebas (Independen) atau (X), yaitu Kualitas Pelayanan, memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (dependen) atau (Y) kepuasan masyarakat. Dimana kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu Bukti langsung (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan

(assurance), dan Empati (emphaty). Indikator dari variabel penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perlengkapan Peralatan</li> <li>b. Kebersihan</li> <li>c. Kemampuan untuk dipercaya</li> <li>d. Konsisten Kerja</li> <li>e. Ketanggapan</li> <li>f. Kecepatan Pelayanan</li> <li>g. Pengetahuan pegawai</li> <li>h. Perhatian</li> </ul>
2.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kemampuan produk (Attributes related to product) Atribut dari pelayanan (Attributes related to service) Atribut keputusan untuk membeli (Attributes related to purchase)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dengan nilai atau manfaat yang diperoleh</li> <li>b. Proses penyelesaian permasalahan</li> <li>c. Kemudahan Informasi</li> <li>d. Kesopanan Pegawai</li> <li>e. Reputasi Organisasi</li> </ul>

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari teori dan perumusan masalah yang disajikan di atas penulis mencoba merumuskan suatu hipotesis yang nantinya akan digunakan sebagai langkah berpijak dalam penelitian, hipotesis tersebut adalah Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

$H_0$  = Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat

$H_a$  = Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Keterangan:

$H_0$  = hipotesis nol

$H_a$  = hipotesis alternatif



## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif korelasi yaitu penelitian yang mulai dari pengumpulan data, penafsiran, serta penampilan dari hasilnya banyak dituntut menggunakan angka. Demikian juga dengan pemahaman dan kesimpulan penelitian akan lebih baik apabila juga disertai dengan tabel, grafik, bagan, gambar atau tampilan lain. (Suharsimi Arikunto, 2011:10).

#### **3.2. Objek dan Lokasi Penelitian**

★ Penelitian Ini Akan Dilakukan kepada masyarakat yang berkunjung ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang dan penelitian ini sendiri akan dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang.

#### **3.3. Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Menurut (Sugiyono,2013) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 47 masyarakat yang berkunjung ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang.

### 3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang ingin diteliti (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini, digunakan rumus untuk melakukan pengambilan sampelnya yaitu menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 2007), sebagai berikut:

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

$$n = \frac{47}{1 + 47(0,05)^2}$$

$$n = \frac{47}{1,1175}$$

$$n = 42,05 \quad n = 42$$

Dimana:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 85%. Penelitian dengan batas kesalahan 15% Dengan jumlah populasi yang sama, semakin kecil toleransi kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang

dibutuhkan. Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 42 orang yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang.

### **3.4. Variabel dan Pengukuran**

Penelitian ini mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Publik sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Masyarakat.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Angket**

Teknik menggunakan kuesioner (angket) merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah di isi, angket dikirim kembali atau dikembalikan petugas atau peneliti. (M. Burhan Bungin,2011:23) Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik kuesioner (angket) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

#### **2. Dokumentasi**

Teknik menggunakan dokumentasi ini dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil kuesioner (angket). Yang dimaksudkan berbentuk surat-surat, gambar/foto atau catatan-catatan lain yang berhubungan dengan fokus peneliti. (Ahmad Tanzeah, 2009:185)

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi linier sederhana. Peneliti menganalisis data dengan menggunakan SPSS 16 for windows.

#### **3.6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam penelitian, sebab data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan digunakan sebagai alat untuk menguji hipotesis yang digunakan oleh sebab itu data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian menggunakan instrumen. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data haruslah valid dan reliabel. Suatu instrumen dikatakan valid (sah) apabila pernyataan pada suatu angket mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Sedangkan kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. analisis dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu, baru diikuti oleh uji reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas penting untuk mengukur seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukur atau telah benar-benar dapat mencerminkan variabel yang dapat diukur. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis butir. Uji validitas disini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total itemnya. Skor item dianggap nilai X sedangkan skor total dianggap sebagai nilai Y. Apabila skor item memiliki korelasi positif yang signifikan berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut.

★ Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas Pearson Correlation Seperti yang telah dicari dengan menggunakan aplikasi *SPSS* dan *Microsoft Excel*.

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi antara masing-masing item

X = Nilai/skor variabel dari masing-masing item (jawaban responden)

Y = Nilai/skor total variabel untuk responden

N = Jumlah Responden

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,6. Formula yang digunakan untuk menguji instrumen dalam penelitian ini adalah Koefisien Alfa dari Cronbach (1951), yaitu :

$$r = \left( k - 1 - \frac{\sum pq}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas

k = Banyak butir pertanyaan

p = Proporsi jawaban yang benar

q = Proporsi jawaban yang salah  $\sigma^2$  = Variasi skor

Adapun taraf signifikansi adalah 95% maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel, maksudnya yaitu untuk mencari data yang benar, maka penulis menggunakan taraf kesalahan sebesar 5% dengan bantuan program SPSS 16 for Windows Evaluation Version.

### 3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah model yang diteliti akan mengalami penyimpangan asumsi klasik atau tidak, maka pengadaaan pemeriksaan terhadap penyimpangan asumsi klasik harus dilakukan:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah data berasal dari berdistribusi normal atau tidak. Ambil harga yang paling besar diantara harga mutlak selisih tersebut dan diberi simbol  $L_0$ . Untuk menolak dan menerimahipotesis nol, kita bandingkan nilai dengan kritis  $L$  yang diambil dari daftar untuk taraf yang dipilih. (Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, 2011:53) Kriterianya adalah:

Jika  $L_0 < L_{tabel}$  berarti data sampel berdistribusi normal

Jika  $L_0 > L_{tabel}$  berarti data sampel tidak berdistribusi normal

### 3.6.3. Uji Linearitas

Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Jadi, peningkatan atau penurunan kuantitas di salah satu variabel akan diikuti secara linear oleh peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya (Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, 2011:74).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas, yakni:

- a. Jika nilai signifikansi deviation from linearity  $>0,05$  maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b. Jika nilai signifikansi deviation from linearity  $<0,05$  maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3.6.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh mendukung atau tidak hipotesis yang diajukan. Berikut adalah pengujian terhadap hipotesis yang diajukan:

#### a. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk tujuan peramalan, di mana dalam model tersebut ada sebuah variabel dependen (tergantung) dan variabel independen (bebas). Disini berarti ada variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat, sedangkan variabel independennya adalah kualitas pelayanan publik. Regresi sederhana digunakan jika hanya ada satu variabel independen dan satu variabel dependen.

Rumus regresi sederhana.  $Y = a + b.X$

Dimana :

X = Kualitas Pelayanan Publik ( Variabel bebas )

Y = Kepuasan Masyarakat ( Variabel terikat )

a dan b = konstanta

#### b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada regresi linier sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi ( $R^2$ ).

$$R^2 = \frac{SSR}{TotalSS}$$

Sumber : Syofian (2013:75)

### c. Uji Signifikan (uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi, variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Tingkat kepercayaan yang digunakan 95% atau dengan level of significancy ( $\alpha$ ) sebesar 5% dengan Degree of freedom (df) = (n-k) dimana k adalah jumlah semua variabel.

Dasar pengambilan keputusan:

- Kualitas Pelayanan (X)

Pengujian hipotesis ini menyatakan bahwa :

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y).

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y).

Kriteria pengujian : Dengan level of significancy ( $\alpha$ ) = 0,05 Degree of freedom (df) = (n-k)

H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak, jika t hitung  $\leq$  t table atau Sig.  $> \alpha$

H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, jika t hitung  $>$  t table atau Sig.  $\leq \alpha$



## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian

##### 4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pembangunan Sistem Pelayanan Kependudukan kepada masyarakat berpengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi Kota Padang. Hal ini berakibat pada penyerapan tenaga kerja lokal dan penerapan teknologi yang bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan berdampak luas pada dinamika perekonomian daerah.

Berkaitan dengan tuntutan kemandirian dari pelaksanaan otonomi daerah yang nyata, luas dan bertanggung jawab diperlukan visi sebagai cara pandang jauh ke depan kemana organisasi hendak dibawa agar dapat eksis, antisipatif, inovatif dan memiliki gambaran yang menantang keadaan masa depan yang diinginkan. Sehubungan dengan hal tersebut visi dan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang untuk tahun 2014-2019, yaitu :

Visi “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis SIAK Secara Tertib Tahun 2018”. Adapun visi tersebut merupakan gambaran yang harus dicapai dan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk 5 (lima) tahun ke depan.

Misi “Untuk menjalankan visi dimaksud Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menetapkan misi sebagai berikut : “Mewujudkan Pengelolaan Administrasi Kependudukan yang Akurat Tertib dan Aman”

## 4.2. Hasil Penelitian

### 4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel

#### 1. Uji Validasi

Analisis validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument atau alat penelitian telah benar-benar mencerminkan variabel-variabel yang diukur atau dengan kata lain validitas yaitu sifat yang menunjukkan adanya kesesuaian antara alat ukur dengan tujuan yang diukur. Pengukuran validitas tersebut ditunjukkan kepada masyarakat yang menggunakan layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang berjumlah 42 orang. Dari hasil pengujian dengan menggunakan program computer SPSS ternyata semua pernyataan yang terdiri dari dua bagian variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat seluruhnya dinyatakan valid. Berikut adalah hasil uraian pengujian validitas instrumen:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
VAR00001	32.43	112.952	.883	.754	.776	Valid
VAR00002	33.14	120.143	.946	.754	.792	Valid
VAR00003	32.71	116.905	.818	.754	.788	Valid
VAR00004	33.29	120.238	.842	.754	.795	Valid
VAR00005	33.00	118.667	.890	.754	.790	Valid
Total	18.29	36.238	1.000		.936	

Berdasarkan hasil perhitungan uji validasi di atas maka telah didapatkan bahwa keseluruhan soal pada indikator kualitas pelayanan dinyatakan valid karena r hitung memiliki nilai lebih besar dari r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ).

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Masyarakat**

Item-Total Statistics						
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
VAR00001	71.00	471.000	.923	.754	.759	Valid
VAR00002	71.57	481.619	.870	.754	.766	Valid
VAR00003	70.71	501.571	.840	.754	.777	Valid
VAR00004	71.86	485.143	.927	.754	.767	Valid
VAR00005	71.57	487.619	.628	.754	.771	Valid
VAR00006	71.43	474.286	.925	.754	.761	Valid
VAR00007	71.43	474.286	.925	.754	.761	Valid
VAR00008	71.43	474.286	.925	.754	.761	Valid
VAR00009	71.29	477.571	.814	.754	.764	Valid
VAR00010	71.57	477.286	.734	.754	.765	Valid
Total	37.57	132.952	1.000		.957	

Berdasarkan hasil uji validasi di atas, maka telah didapatkan bahwa keseluruhan soal pada indikator kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena r hitung memiliki nilai lebih besar dari r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ).

## 2. Uji Reliabilitas

“Uji Reabilitas adalah uji keterhandalan instrumen yang digunakan dalam riset. Instrumen riset yang terhandalan akan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya”

Dari hasil Uji coba yang telah penulis lakukan, maka telah didapatkan hasil pengujian Uji Reliabilitas dengan menggunakan Aplikasi Spss sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	6

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.787	11

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Reliabilitas di atas, telah dilakukan Uji Analisis Reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS pada variable kualitas pelayanan (x) yaitu 0,825 dimana a Cronbach's Alpha besar dari 0,05, maka dapat dikatakan data tersebut Reliabel, dan jika Cronbach's Alpha kecil dari 0,05 maka

dapat disimpulkan data tersebut tidak reliable sehingga data tersebut tidak layak untuk diujikan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka telah didapat bahwa Cronbach's Alpha untuk variable kepuasan pelanggan (y) sebesar 0,787 sehingga besar dari 0,05 ( $0,754 > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa ta yang telah di uji cobakan tersebut adalah Reliabel.

### 4.3. Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Normalitas

Normalitas bertujuan untuk melihat apakah data telah berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas di lakukan pada ke-empat variabel dan di peroleh harga  $L_0$  dan  $L_{tabel}$  yang di dapat pada taraf nyata 0,05.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kualitas pelayanan	Kepuasan masyarakat
N		42	42
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	35.8333333	.0000000
	Std. Deviation	1.71957408	6.44791325
Most Extreme Differences	Absolute	.144	.111
	Positive	.144	.111
	Negative	-.111	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		.933	.719
Asymp. Sig. (2-tailed)		.348	.680
a. Test distribution is Normal.			

Untuk melihat normalitas maka digunakanlah uji Kolmogorov-Smirnov Test. Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov Test pada keempat variabel yang terdapat pada tabel di bawah diperoleh  $L_0 = 0,348$   $L_{tabel} = 0,05$

Data dikatakan berdistribusi normal pada taraf kepercayaan 0,05 apabila  $L_{tabel} > L_0$  dan jika  $L_{tabel} < L_0$  maka data berdistribusi tidak normal. Karena  $L_{tabel} > L_0$  ( $0,348 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel berdistribusi normal.

Untuk melihat normalitas maka digunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test. Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov pada data di bawah maka terdapat pada tabel di atas diperoleh  $L_0 = 0,680$  dan  $L_{tabel} = 0,05$

Data dikatakan berdistribusi normal pada taraf kepercayaan 0,05 apabila  $L_{tabel} > L_0$  dan jika  $L_{tabel} < L_0$  maka data berdistribusi tidak normal. Karena  $L_{tabel} > L_0$  ( $0,680 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel berdistribusi normal.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Perhitungan Uji Normalitas**

Kelas	$L_{tabel}$	$L_0$	Kesimpulan	Keterangan
Y	0,680	0,05	$L_{tabel} > L_0$	Normal
X	0,348	0,05	$L_{tabel} > L_0$	Normal

Berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas pada tabel 4.6, dapat terlihat bahwa pada keempat variabel x memperoleh  $L_{tabel} > L_0$ , yaitu  $0,348 > 0,05$ , begitu juga dengan variabel y yang memperoleh  $L_{tabel} > L_0$  yaitu  $0,680 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut berdistribusi normal.

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang linear jika kenaikan skor variabel independen diikuti

kenaikan skor variabel dependen (Imam Ghozali.2014 Kriteria yang diterapkan untuk menyatakan kelinearan adalah dengan nilai F.

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan maka telah diperoleh hasil uji Linearitas yaitu :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Linearitas**  
**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_ Between (Combined)	336.905	12	28.075	.547	.865
masyarakat Groups					
* Linearity	121.234	1	121.234	2.361	.135
Kualitas_p					
elayanan					
Deviation from Linearity	215.670	11	19.606	.382	.953
Within Groups	1488.929	29	51.342		
Total	1825.833	41			

Berdasarkan nilai signifikan (sig) telah diperoleh nilai deviation from linearity Sig adalah sebesar 0,953 lebih besar dari 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel (X dan Y).

Berdasarkan nilai F, telah diperoleh F hitung sebesar 0.382 dengan nilai f tabel yaitu  $= k-1$  ,  $n-k-1 = 2-1 = 1$  ,  $42-2-1 = 39$  jadi 4,09 maka nilai f tabel yaitu 4,09. jadi diperoleh F hitung < F tabel (0,382 < 4,09) . maka dapat disimpulkan bahwa ada terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel y.

### 3. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variable bebas atau variable independen atau variable predictor atau variable x terhadap variable y.

Dari penelitian yang telah penulis teliti, telah diperoleh hasil dari analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi spss seperti yang akan dijelaskan pada table di bawah ini:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	45.186	5.636		8.017	.000
Kualitas_pelayanan	.498	.295	.258	2.687	.029

a. Dependent Variable:  
Kepuasan\_masyarakat

Berdasarkan hasil *output* di atas maka dapat dilihat hasil perhitungan dari Unstandardized Coefficients pada bagian B pada Constanta adalah 45.186, skor X adalah 0.498. Berdasarkan data di atas, maka dapat dikatakan bahwa Konstanta sebesar 45.186, koefisien regresi x sebesar 0.498.

Berdasarkan pembahasan analisis regresi sederhana, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 45.186 + 0.498X$$

Dapat disimpulkan bahwa hasil dari analisis regresi linear sederhana variabel *dependent* atau variabel terikat berpengaruh terhadap variabel *independent* atau variabel bebas dikarenakan nilai dari setiap variabel independent atau variabel bebas memiliki nilai positif atau berpengaruh.

#### 4. Koefisien Determinan

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel (X) terhadap (Y), dengan rumus sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.258 <sup>a</sup>	.066	.043	6.528

★ a. Predictors: (Constant), Kualitas\_pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_masyarakat

Berdasarkan output di atas, maka telah diperoleh bahwa nilai koefisien determinasi atau R square adalah sebesar 0,066 dimana berasal dari R kuadrat ( $R^2$ )  $0,258 \times 0,258 = 0,066$  besarnya angka koefisien 0,066 atau 6,6%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel X secara simultan berpengaruh terhadap Variabel Y.

#### 5. Uji T

Uji t dilakukan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan perhitungan statistik dengan program komputer SPSS yang tertera pada tabel 4.10 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Hipotesis (t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	45.186	5.636		8.017	.000
Kualitas_pelayanan	.498	.295	.258	2.687	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan\_masyarakat

1) Kualitas Pelayanan (x)

Tahapan yang dilakukan dalam uji t adalah:

a) Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  = Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat.

$H_a$  = Kualitas Pelayanan berpengaruh struktur modal Kepuasan masyarakat.

b) Menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) dan  $T_{tabel}$

Tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat bebas (db) dengan ketentuan  $db = n-2$  atau  $42-2 = 40$  dari ketentuan tersebut t tabel sebesar 2.021

c) Menentukan  $T_{hitung}$  menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai  $T_{hitung}$  pada Penilaian Kinerja adalah 2,687.

d) Kriteria Pengujian

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima  
Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

e) Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar (2,687 > 2,021) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.

#### 4.4. Pembahasan Hipotesis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap. Responden dalam penelitian ini adalah 42 orang masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pendacatatan Sipil Kota Padang.

Berdasarkan hasil analisis data yang bisa dilihat berdasarkan hasil perhitungan uji validasi di atas maka telah didapatkan bahwa keseluruhan soal pada indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  memiliki nilai lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Berdasarkan hasil analisis uji regresi linear sederhana Dapat disimpulkan bahwa hasil dari analisis regresi linear sederhana variabel *dependent* atau variabel terikat berpengaruh terhadap variabel *independent* atau variabel bebas dikarenakan nilai dari setiap variabel *independent* atau variabel bebas memiliki nilai positif atau berpengaruh. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar (2,687 >

2,021) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.



## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

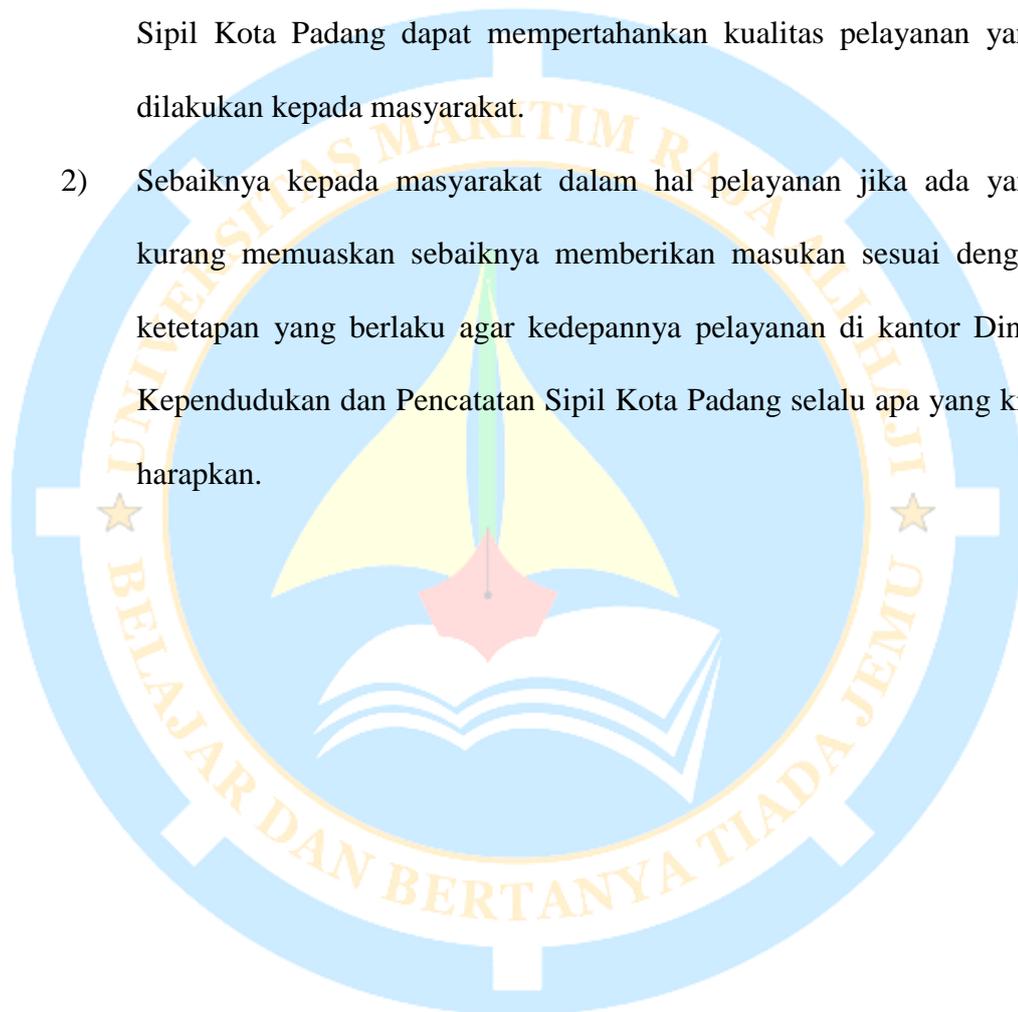
Pada penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Adapun hasil yang didapat setelah menyelesaikan seluruh pengujian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil uji statistik di atas, maka telah diperoleh yaitu jumlah responden (N) berjumlah sebanyak 42 orang, dan Berdasarkan pembahasan analisis regresi sederhana, diperoleh persamaan  $Y = 45.186 + 0.498X$  dan dapat disimpulkan bahwa hasil dari analisis regresi linear sederhana variabel *dependent* atau variabel terikat berpengaruh terhadap variabel *independent* atau variabel bebas dikarenakan nilai dari setiap variabel independent atau variabel bebas memiliki nilai positif atau berpengaruh.
- 2) Berdasarkan dari hasil perhitungan uji hipotesis diperoleh angka thitung sebesar (2,687 > 2,021) maka H0 ditolak dan H1 diterima artinya Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran yang dapat diberikan penulis untuk dapat dijadikan pertimbangan adalah sebagai berikut:

- 1) Sebaiknya untuk pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat.
- 2) Sebaiknya kepada masyarakat dalam hal pelayanan jika ada yang kurang memuaskan sebaiknya memberikan masukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar kedepannya pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang selalu apa yang kita harapkan.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

A.S Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara. Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan. Ahmad Tanzeh. 2009. *Pengantar Metode penelitian*. Yogyakarta: Teras.

Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi

Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group Fandy Tjiptono, 2008 *.Strategi Pemasaran, Edisi III*, Yogyakarta : CV. Andi Offset

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju. Hal 40

Kotler, K.(2009). *Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga  
Maryam, S. 2016. *Gizi dalam kesehatan reproduksi*. Jakarta. Penerbit Salmeba  
Medika Nasution. 2011. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Penerbit Salemba empat, Jakarta

Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). *“Research Methods”*. Rex Printing Company. QuezonCity.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Bandung*: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, AndiOffset, Yogyakarta.

#### **JURNAL dan SKRIPSI:**

Afrizal, Dedy. (2015).” *PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK*”. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai, Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu Dumai kode Pos 28819 Email: [dedy\\_keju@yahoo.co.id](mailto:dedy_keju@yahoo.co.id)

Agustina.Suci.(2004). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, (Studi Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomorkep/25/M.Pan/2/2004 Di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung)*” Jurnal Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Universitas Brawijaya Fakultas Hukum Malang

Cahyadi Kurniawan, Robi.(2016).” *Novasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*” Lampung University, Bandarlampung, Lampung, Indonesia. ISSN: 1978-5186 |e-ISSN:2477-6238

Fauziah. (2019). “*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gowa*”.

Irawati, Dessy. (2014). “ *pengaruh kualitas pelayanan Administrasi kepengurusan kartu Identitas penduduk Musiman (KIPEM) terhadap tingkat kepuasan masyarakat(Studi pada Dusun Bun, Kelurahan Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar)*”.

Joko Susanto (2019). “*Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*”. Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2.

Maisarah. (2021). “*pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar*”.

Nelva. (2018). “ *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar*”.

Nuriyanto,(2014).” *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?*”.Jurnal Asisten Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur.

Resmiati Sari (2020).” *Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan*”. Jurnal Administrasi Publik Barito Selatan

Saputro, Harius Eko,(2015). “*KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*”. Jurnal Professional FIS UNIVED. Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial UNIVED Bengkulu

Seles, Monica. (2021). “*Kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan didinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Agam*”.EcoGen ISSN 2654-8429 Vol.4 No.4,2021:496-511.

Siburian, Ester Silvyana dkk.(2021).” *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara*”. JURNAL GOVERNANCE. Vol.1, No. 2, 2021. ISSN: 2088-2815

Solechan,(2019).” *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik*”. Administrative Law & Governance Journal. Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro.

Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37

**Peraturan UU :**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional* Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) *Tentang Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/PAN/7/2003,

*prinsip-prinsip pelayanan publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pelayanan Publik*

## LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian

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

#### **Kuesioner Penelitian**

Dengan hormat,

Responden yang terhormat, saya Reno Januar mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian mengenai “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas dan Kependudukan Pencatatan Sipil Di Kota Padang” penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Oleh karena itu, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk berkenan meluangkan waktu mengisi/memberikan jawaban atas pertanyaan terkait dengan penelitian ini. Apapun yang Bapak/Ibu jawab di kuesioner ini tidak ada jawaban yang salah, namun saya mohon agar Bapak/Ibu menjawab semua pertanyaan secara lengkap sesuai ketentuan. Atas perhatian dan waktu yang Bapak/Ibu berikan untuk mengisi /memberikan jawaban ,saya ucapkan terima kasih.

Nama Responden :

Umur Responden :

Jenis Kelamin :

Tanggal Pengisian :

Petunjuk pengisian kuesioner: pilih salah satu jawaban dengan memberikan tanda (√) pada setiap butir pertanyaan berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## Variabel kepuasan masyarakat

No	BUTIR-BUTIR PERTANYAAN	ALTERNATIF PERTANYAAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Fasilitas penunjang yang didapat sesuai yang saya harapkan					
2.	Pelayanan oleh pegawai yang diperoleh sesuai dengan yang saya harapkan					
3.	Saya merasa puas atas keseluruhan pelayanan yang diberikan karyawan					
4.	Saya merasa puas atas seluruh fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil					
5.	Saya berminat untuk kembali menggunakan jasa Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil disini					

## Variabel kualitas pelayanan

No	BUTIR-BUTIR PERTANYAAN	ALTERNATIF PERTANYAAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan bersikap jujur dan dapat di percaya					
2.	Karyawan bersikap simpatik dan sanggup memberikan solusi kepada saya tiap ada keluhan.					
3.	Karyawan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan saya.					
4.	Karyawan cepat tanggap dalam merespon keluhan saya.					
5.	Karyawan jujur dan adil dalam melayani masyarakat.					
6.	Karyawan memiliki					

	pengetahuan yang cukup menjawab pertanyaan dan keluhan saya					
7.	Karyawan selalu bersedia membantu saya dengan siap					
8.	Kemampuan karyawan sangat baik dalam berkomunikasi dengan saya.					
9.	Kenyamanan ruang tunggu pemohon saat melakukan pelayanan					
10.	Para karyawan pelayanan berpenampilan bersih dan rapih dalam melakukan pelayanan					



Lampiran. 2 Tabulasi Data Responden Kepuasan Masyarakat

Responden	No Item Soal					Jumlah Y
	Variabel Y					
	1	2	3	4	5	
1	4	5	5	4	4	22
2	5	5	5	4	4	23
3	4	4	4	4	5	21
4	5	5	4	5	4	23
5	4	4	4	3	4	19
6	4	3	3	3	5	18
7	3	3	2	2	5	15
8	4	3	3	3	3	16
9	4	3	3	3	3	16
10	4	3	3	3	3	16
11	4	3	5	5	5	22
12	4	3	3	3	3	16
13	1	3	2	2	2	10
14	3	3	3	3	3	15
15	3	2	3	3	3	14
16	3	2	3	3	3	14
17	3	2	2	2	2	11
18	2	2	3	3	3	13
19	3	3	2	4	4	16
20	5	5	3	5	5	23
21	4	3	3	5	5	20
22	3	3	4	5	5	20
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	3	5	5	23
25	3	4	3	4	4	18
26	4	5	4	5	5	23
27	5	5	5	3	3	21
28	4	4	4	5	5	22
29	4	4	5	4	5	22
30	4	4	4	5	5	22
31	3	3	2	4	4	16
32	5	5	3	4	5	22
33	4	3	3	5	5	20
34	3	3	4	4	5	19
35	4	4	4	5	5	22
36	5	5	3	4	4	21
37	3	4	3	4	4	18
38	4	5	4	4	4	21
39	5	5	5	3	3	21
40	5	5	3	3	3	19
41	5	5	3	3	3	19
42	5	3	3	3	3	17





## Lanjutan Hasil Uji Validasi

## Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	NO ITEM SOAL										Jumlah
	Variabel X										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	12
2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	44
3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	42
4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	41
5	5	4	4	3	5	3	3	3	5	2	37
6	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	44
7	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	43
Jumlah	29	25	31	23	25	26	26	26	27	25	263
R tabel	0,754	0,754	0,754	0,754	0,754	0,754	0,754	0,754	0,754	0,754	0,146
R hitung	0,932411	0,882819	0,850326	0,93345548	0,666517	0,933613	0,933613	0,933613	0,835079	0,765565	
Keterangan	VALID	VALID	VALID	VALID	TIDAK	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	

## Lampiran. 4 Dokumentasi Penelitian



## Lampiran. 5 Surat Rekomendasi Penelitian



RISET DAN TEKNOLOGI  
 UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jalan Raya Dompok, Pulau Dompok, Tanjungpinang 29124  
 Telepon (0771) 4500089, Fax. (0771) 4500091, PO. BOX 155  
 Laman: <http://fisip.umrah.ac.id> e-mail: [fisip@umrah.ac.id](mailto:fisip@umrah.ac.id)

Nomor : 6774/UN53.5/TU/2022

14 November 2022

Hal : Permohonan Izin/Rekomendasi Penelitian

Yth. Ka. Badan Kesbangpol Kota Padang

Di Tempat

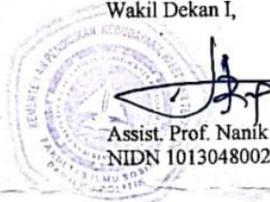
Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mahasiswa sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi, bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin/rekomendasi penelitian terhadap mahasiswa kami:

Nama : Reno Januar  
 NIM : 180563201118  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Jenjang : Strata Satu (S-1)  
 Nomor Handphone : 081374295223

Judul Penelitian/Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang.”**

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
 Wakil Dekan I,



Assist. Prof. Nanik Rahmawati, S.Sos., M.Si  
 NIDN 1013048002

## Lampiran. 6 Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAHAN KOTA PADANG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Jl. Jendral Sudirman, No.1, Kampung Jao, Kota Padang, Sumatra Barat 25175  
 Email : [Discapil@padang.go.id](mailto:Discapil@padang.go.id) Web : <http://disdukcapil.padang.go.id/> Telp. 0751  
 28824

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 374.6 / SK-SP / I / 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Padang dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Reno Januar  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Tempat/Tanggal Lahir : Air Gantang, 1 Januari 2001  
 Nik : 1905030101010001  
 Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
 Instansi : Universitas Maritim Raja Ali Haji  
 Alamat : Jalan Sci Jang

Bahwa nama yang tercantum di atas benar-benar melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Padang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padang, 24 November 2022

Pt. Kepala Dinas Kependudukan  
 dan Pencatatan Sipil Kota Padang



Dr. Didi Aryadi, M.Si  
 NIP. 19681005 198611 1 001

## Lampiran. 7 Surat Rekomendasi Penelitian Kesbangpol



**PEMERINTAH KOTA PADANG**  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Komplek Balai Kota Padang, Jalan Bagindo Aziz Chan No.1, By. Pass, Aia Pacah, Padang

**REKOMENDASI**

Nomor : 200.06.1222/Kesbangpol/2022

Kepala Kantor Kesbangpol Kota Padang setelah membaca dan mempelajari :

a. Dasar :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
2. Surat dari : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji  
 Nomor : 6774/UN53.5/TU/2022 tanggal 14 November 2022

b. Surat Penanggung Jawab Penelitian Yang Ybs, tanggal 17 November 2022

Dengan Ini memberikan Persetujuan Penelitian/ Survey/ Pemetaan/ PKL di wilayah Kota Padang sesuai dengan Permohonan yang Bersangkutan :

Nama	: Reno Januar
Tempat/Tanggal Lahir	: Air Gantang, 01 Januari 2001
Pekerjaan/Jabatan	: Pelajar/Mahasiswa
Alamat	: Jalan Sei Jang
Nomor Handphone	: 081374295223
Maksud Penelitian	: Penelitian/ Survey
Lama Penelitian	: 1 (satu) bulan
Judul Penelitian/Survey/PKL	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang
Tempat Penelitian	: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Dengan Ketentuan sebagai berikut :

1. Berkawajiban Menghormati dan menaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat/Lokasi Penelitian.
2. Pelaksanaan Penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu Kestabilan Keamanan dan Ketertiban di Daerah setempat/Lokasi Penelitian
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Walikota Padang melalui Kantor Kesbang dan Politik Kota Padang dalam Kesempatan pertama.
4. Bila terjadi penyimpangan dari maksud/ tujuan penelitian ini, maka Rekomendasi ini tidak berlaku dengan sendirinya.

Padang 17 November 2022  
 An Walikota Padang  
 Kepala Kantor Kesbang dan Politik  
 Kabidag. Tata Usaha  
  
 SYUFERI, S.Sos, M.Pd  
 NIP.196702191990031004

## Lampiran. 8 SK Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Raja Deroepak Telp.0771-8038666, Fax 0771-4500093  
PO. BOX. 155 Tanjungpinang - Kepulauan Riau  
Website : umrah.ac.id Email : fkip@umrah.ac.id

KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
NOMOR : 3969/UN53.5/TK.04/2022

TENTANG  
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI,

- Menimbang :**
- bahwa penyusunan Usulan Penelitian merupakan tahapan awal dalam proses penyusunan Skripsi Sebagai Salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa;
  - bahwa proses penyusunan Usulan Penelitian serta Skripsi dilakukan melalui bimbingan oleh Dosen Pembimbing;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Penetapan Pembimbing Usulan Penelitian
- Mengingat :**
- Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  - Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
  - Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pendirian Universitas Maritim Raja Ali sebagai Perguruan Tinggi di Lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional;
  - Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;
  - Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 115 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji;
- Memperhatikan :**
- Penunjukan dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa dari Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :** KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA.
- KESATU :** Menetapkan Dosen Pembimbing Usulan Penelitian dan Skripsi Mahasiswa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA :** Pembimbing Utama bertugas membimbing fokus kajian, kerangka teori, proses penelitian (metode penelitian), kualitas data, dan analisis data;



Ditetapkan di Tanjungpinang  
Pada Tanggal 9 Agustus 2022

Doc. Prof. Dr. Oksep Adharyanto, S.H.,M.H.  
NIP. 198109292015041002

Salinan keputusan ini disampaikan kepada:  
1 Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan  
2 Yth. Tim Pembimbing  
3 Mahasiswa yang bersangkutan

Lanjutan

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN  
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI RAJI  
TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN  
Nomor : 3969/EN53.5/IK.04/2022  
Tanggal : 9 Agustus 2022

DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	PEMBIMBING	
					JABATAN	NAMA
1	IAN	Febriyani Sabatini Simanung	170563201075	Penerapan Kebijakan Insentif Indonesia Yang Tidak Memenuhi Persyaratan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 (Studi Kasus Peranan Pengadilan Nomor 383/06.L/2022/PN.Btas)	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Edison, MPA
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Dr. Firi Kurniasingih, S.Soc., M.Si.
2	IAN	Reno Jansur	180563201118	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Agus Hendrayady, S.Soc., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Ramadhani Sotriawan, S.Soc., M.Soc.Sc.
3	IAN	Farhan Abdurrahman	180563201056	Efektivitas E-governance Di Dinas Perencanaan Abad dan Pelayanan Terpadu Satu Peta Kota Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Asist. Prof. H. Jambur Poti, SE., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Ramadhani Sotriawan, S.Soc., M.Soc.Sc.
4	IAN	Muhammad Qamir	180563201121	Implementasi Kebijakan Peranan Daerah Kota Tanjungpinang Terhadap Reroban Usaha Jasa Pelayanan Transportasi Laut	Pembimbing Utama	Asist. Prof. H. Jambur Poti, SE., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Ramadhani Sotriawan, S.Soc., M.Soc.Sc.



Dekan,  
Asoc. Prof. Dr. Oksep Adharyanto, S.H., M.H.  
NIP. 198109292015041002

## Lampiran. 9 SK Dosen Penguji Seminar Proposal



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Raya Dumpek Telp.0771-8038666, Fax 0771-4500093  
PO. BOX. 155 Tanjungpinang - Kepulauan Riau  
Website : unrah.ac.id E-mail : fisisp@unrah.ac.id

**KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
NOMOR : 4785/UN53.5/HK.04/2022  
TENTANG  
PENETAPAN DEWAN PENGUJI  
UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**

- Menimbang** : a. bahwa ujian seminar Usulan Penelitian adalah ujian lisan yang dilakukan secara terbuka terhadap mahasiswa untuk menentukan kelayakan Usulan Penelitian yang diajukan mahasiswa;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian Mahasiswa
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pendirian Universitas Maritim Raja Ali Haji sebagai Perguruan Tinggi di Lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional;  
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;  
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 115 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Memperhatikan** : Usulan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Susunan Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian.
- MEMUTUSKAN:**
- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA.**
- KESATU** : Menetapkan Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian Mahasiswa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Ketua Peguji bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap keseluruhan Usulan Penelitian beserta teknik penulisannya;
- KETIGA** : Anggota 3 (tiga) berfungsi memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap Bagian Awal Skripsi, Pendahuluan, Metode Penelitian, dan Lampiran;
- KEEMPAT** : Anggota 4 (empat) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap bagian Kajian Pustaka, Sistematisa Penulisan dan Daftar Refrensi;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjungpinang  
Pada Tanggal 16 September 2022

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H.,M.H.  
NIP. 198109292015041002

- Salinan keputusan ini disampaikan kepada:
- 1 Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
  - 2 Yth. Tim Penguji Seminar
  - 3 Mahasiswa yang bersangkutan

Lanjutan

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN  
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN  
SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA  
NOMOR : 4785/UNS3.5/HK.04/2022  
Pada Tanggal 16 September 2022

DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NTM	JUDUL USULAN PENELITIAN	DEWAN PENGUJI		
					JABATAN	NAMA	
1	IAN	Reno Januar	180563201118	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang	Ketua	Assist. Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si.	
					Anggota	3	Assist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.
					Anggota	4	Assist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.



Dekan,

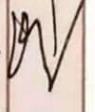
Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H.  
NIP. 198109292015041002

## Lampiran 10 Lembar Perbaikan Skripsi

**PERBAIKAN SKRIPSI  
SETELAH DISIDANGKAN**

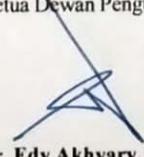
Nama : Reno Januar  
 Nomor Induk Mahasiswa : 180563201118  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap  
 Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas  
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang

Skripsi ini telah diperbaiki sesuai saran Dewan Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 11 Januari 2023, sebagai berikut:

No	Nama Penguji	Materi Perbaikan	Halaman	Menyetujui Hasil Perbaikan Skripsi	
				Tanggal	Tanda Tangan
1.	Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si	1. Tabel dijadikan 1 halaman 2. Tabel Responden	84 82	30/1/23	
2.	Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si	1. Kurangi Sitasi	34	20/1/23	
3.	Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc	1. Penulisan		20/1/23	
4.	H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D	-		10/1/23	
5.	Firman, ST., M.A.P	1. Saran di Spesifikan	75	20/1/23	

Catatan: Halaman berikutnya mulai dari judul kolom, dapat ditambah sesuai kebutuhan.

Tanjungpinang,  
Ketua Dewan Penguji,

  
**Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si**  
NIDN. 1008096901

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Reno Januar** lahir Di Air Gantang, Kabupaten Bangka Barat Kepulauan Bangka Belitung. Pada tanggal 01 Januari 2001. Peneliti merupakan anak pertama dari 3 bersaudara yang di besarkan oleh Ibu Rohana dan Bapak Juprie, peneliti memulai pendidikan pada tahun 2006-2012 di SDN 10 Parittiga. Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMPN 1 Jebus pada tahun 2012-2015. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di SMK KARYA Parittiga pada tahun 2015-2018. Setelah lulus dari SMK peneliti melanjutkan pendidikan di jenjang perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji(UMRAH) yang berada di kota Tanjungpinang pada tahun 2018. Ini merupakan riwayat singkat dari perjalanan hidup peneliti. Semoga hasil penelitian ini dapat diterima dan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.