PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh :

ISMA NABILA

NPM 2023180

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama	: ISMA NABILA
NPM	: 2023180
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 06 November 2026

Mengetahui,
Kaprodi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A.
NIK. 19921104 2015091 021

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Fakhri, S.Sos, M.A.P
NUPTK. 5457773674130242

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menulis Proposal Skripsi yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**".

Adapun maksud dan tujuan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan mata kuliah Skripsi pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, Dr. Reno Afrian, S.Sos., M.AP., CIQaR., CIQnR;
2. Dosen Pembimbing 1, Bapak Fakhri, S. Sos, M.AP yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan petunjuk sehingga selesainya penulisan skripsi ini;
3. Dosen Pembimbing 2, Ibu Mawarti, S. Sos, M.A. yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan petunjuk sehingga selesainya penulisan skripsi ini;
4. Bapak Tony Fitriady, S. STP, M. Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yang telah memberikan izin untuk penelitian;
5. Seluruh Dosen beserta staf dan jajaran yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai;
6. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara;
7. Kepada kedua orang tua yang selalu mendo'akan, memberi semangat dan mendukung baik secara moril dan materil, dan teman-teman peneliti yang telah memberikan dukungan.

Terlepas dari itu, penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan yang di miliki sehingga mungkin dalam penyusunan proposal ini masih terdapat kekurangan, baik dari teknik penulisan maupun uraian materi. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran dari pembaca untuk menambah wawasan penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat maupun inspirasi bagi penulis dan semua pihak yang memerlukannya.

Amuntai, 08 September 2026

Penulis,

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR viii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Batasan Masalah 6
C. Rumusan Masalah 8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8

BAB II LANDASAN TEORI 11

A. Hasil Penelitian Terdahulu 11
B. Tinjauan Teoritis 13
C. Kerangka Pemikiran 26
D. Hipotesis 28

BAB III METODE PENELITIAN 30

A. Lokasi Penelitian 30
B. Pendekatan Penelitian 30
C. Tipe Penelitian 31
D. Populasi dan Sampel 31
E. Definisi Operasional Variabel 34
F. Instrument Penelitian 37
G. Teknik Pengumpulan Data 40
H. Teknik Penentuan Skor 42
I. Uji Validitas dan Reliabilitas 43
J. Teknik Analisis Data 46

DAFTAR PUSTAKA 50

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian 39

Tabel 3.2 Skala Likert 43

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 28

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun lembaga publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan, informasi, serta fasilitas. Pelaksanaan pelayanan tersebut diarahkan untuk mendukung peningkatan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi berbagai bidang, di antaranya kesehatan, pendidikan, transportasi, lingkungan, dan keamanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memastikan seluruh masyarakat memperoleh akses yang setara dan adil terhadap berbagai layanan yang dibutuhkan. Mutu pelayanan publik dipengaruhi oleh sejauh mana proses pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, serta kemampuan pemerintah dalam memahami, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan landasan hukum utama yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini menegaskan tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara dan penduduk, sekaligus memberikan dasar hukum yang jelas bagi pelaksanaan pelayanan publik. Tujuan utama dari regulasi tersebut adalah menciptakan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat sebagai penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan pelayanan tersebut ditujukan untuk menjamin

terpenuhinya hak dan kebutuhan dasar masyarakat sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan berbagai asas yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, penyediaan fasilitas serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, ketepatan pelayanan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kualitas pelayanan publik merupakan konsep yang berkaitan dengan kemampuan pemerintah atau lembaga publik dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta responsif. Seiring dengan diterapkannya otonomi daerah, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu hal yang mendapat perhatian karena dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pemerintah daerah mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dinilai berjalan dengan baik. Selain tuntutan pemerintah untuk terus meningkatkan mutu berbagai pelayanan kepada masyarakat, persoalan mengenai kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh adanya perubahan paradigma dalam administrasi pemerintahan yang berlangsung secara luas dan mencakup berbagai sektor kehidupan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Pelayanan yang diberikan secara cepat dapat memudahkan masyarakat karena mereka tidak menunggu terlalu lama untuk mengurus dokumen yang dibutuhkan. Sebaliknya, apabila proses pelayanan berlangsung lama atau tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasaan dari masyarakat.

Jasa pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, aman, lancar, tertib, serta kepastian biaya atas jasa pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran. Dalam memberikan pelayanan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat dapat

memperoleh dokumen akta kelahiran dengan proses yang jelas, mudah, tepat, dan sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan.

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, dimana terdapat 38 pegawai dan sebagai tempat yang dijadikan tujuan untuk mengurus dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara harus memaksimalkan pelayanannya terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan awal yang telah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, Peneliti menemukan beberapa permasalahan tentang kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat.

Fenomena masalah kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu kendala dikarenakan jumlah petugas yang melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran hanya 5 orang, yang terbagi dari 4 orang memberikan pelayanan pembuatan akta dan 1 orang memeriksa kelengkapan berkas. Petugas tersebut tidak hanya melayani pembuatan akta kelahiran, tetapi juga memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga, akta kematian, surat pindah, dan KIA. Sehingga pada saat jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan mulai meningkat, nomor antrian terkadang harus ditutup untuk membatasi jumlah masyarakat yang dilayani pada hari tersebut. Akibatnya,

masyarakat yang datang ketika nomor antrean telah ditutup harus menunggu atau datang kembali pada hari berikutnya untuk mendapatkan pelayanan.

2. Daya tanggap atau respon petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan ketika mengisi formulir, memahami persyaratan, melengkapi berkas, maupun mengetahui tahapan pelayanan pembuatan akta kelahiran belum selalu dirasakan secara optimal. Masyarakat yang mengalami kesulitan tentunya membutuhkan bantuan dan penjelasan dari petugas sehingga sebagian masyarakat masih memerlukan penjelasan yang lebih rinci untuk memahami proses pelayanan pembuatan akta kelahiran.
3. Ketidakjelasan papan informasi kepada masyarakat mengenai ketentuan persyaratan yang diperlukan untuk membuat akta kelahiran. Hal ini sering terjadi karena kurangnya informasi yang didapat oleh masyarakat, sehingga membuat masyarakat kurang memahami mengenai persyaratan dan masyarakat yang datang ke tempat pelayanan dengan dokumen yang belum lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan yang diperlukan. Ketidakjelasan informasi yang didapat oleh masyarakat membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan yang kurang.

Melihat uaraian tersebut, peneliti tertarik melakukan kajian pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara, apakah pemberian pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan

oleh masyarakat, sehingga peneliti menyusunnya dalam bentuk penelitian Skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara".**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan fenomena masalah diatas, agar penelitian lebih terarah maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh **kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X)** terhadap **kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y)** pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Apakah pemberian pelayanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga judul yang diambil adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara".

1. Teori Kualitas Pelayanan (Varibel X)

   Menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018:72-73) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Bukti langsung (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*).

   a. Bukti langsung (*tangibles),* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
   b. Keandalan (*reliability),* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c. Daya Tanggap (*responsiveness)*, yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Teori Kepuasan (Variabel Y)

Berdasrkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik yang terbagi menjadi 9 dasar untuk pengukuran kepuasan masyarakat sebagai berikut:

a. Persyaratan;

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;

c. Waktu Penyelesaian;

d. Biaya/Tarif;

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;

f. Kompetensi Pelaksana;

g. Perilaku Pelaksana;

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

i. Sarana dan Prasarana.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

C. Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang dan batasan masalah, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan diajukannya penelitian ini sebagai berikut:

a. Tujuan Umum

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada jurusan Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

b. Tujuan Khusus

1) Untuk menilai kualitas pelayanan melalui identifikasi dan analisa aspek-aspek kualitas pelayanan yang diterima masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2) Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3) Untuk menganalisa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat untuk menentukan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan.
4) Mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan yang ada dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
5) Memberikan rekomendasi untuk peningkatan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan temuan penelitian.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1) Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan berbagi teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman peneliti khusunya dalam bidang Ilmu Administrasi Publik serta dalam hal yang berhubungan dengan efektivitas dan pelayanan publik.
2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel penelitian.

b. Manfaat Praktis

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam upaya meningkatkan mutu

pelayanan demi meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2) Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara**.**

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Selain mendapatkan teori-teori berkaitan variabel yang bersumber dari buku referensi juga memperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variabel penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1. Penelitian Oleh (Muhammad Nasir Al Abrar, 2024) "**Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah".** Pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Teknik pengumpulan data yang digunakan angket, observasi, dokumentasi. Sampel diambil melalui *accidental sampling* yang jumlahya ada 93 orang lalu datanya terkumpul dianalisis dengan tabel anova uji regresi linier sederhana uji T dan uji R2 dengan.aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas, Pelayanan Terhadap Kepuasan.Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dapat dibuktikan tabel anova regresi linier sederhana berjumlah 210.993 dengan tingkat signifikansi 0,000 t hitung sebesar 14,526 lebih besar dari t tabel (df = n-1) 1,661. Pengaruh yang dimiliki oleh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Sebesar 70%. Dengan lain pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dikatakan kuat.

2. Penelitian oleh (Muhammad Farhan Razaq, 2024) **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong".** Pada Program Studi Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong serta seberapa besar pengaruh tersebut. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitaif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.287 orang, dengan sampel diambil menggunakan rumus Slovin sehingga Jumlah sampel yang dijadikan objek penelitian sebanyak 93 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang datang dan menerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. Teknik analisis data penelitian menggunakan uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi sederhana, pengujian hipotesis uji parsial (t). Hasil penelitian menunjukan statistik pengujian pengaruh X terhadap Y menunjukkan bahwa ada Pengaruh Signifikan Kualitas Pelayanan terhadap

Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. Berdasarkan koefisien determinasi Adjusted R Square adalah sebesar 0,779 nilai ini menunjukan bahwa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah sebesar 64,5% adapun 35,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Manjamen Pelayanan Publik

Secara umum, manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya yang ada untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan upaya pengendalian anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah dicapai." (Siswanto dalam Lailul Mursyidah, 2020:6)

Manajemen pelayanan publik merujuk pada proses pengelolaan semua kegiatan dan sumber daya yang terlibat dalam penyediaan layanan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cara yang efisien, efektif, dan transparan. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah, seperti

pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan, dan administrasi publik (Armaijn dkk., 2024).

Dalam era globalisasi saat ini, manajemen pelayanan publik memegang peranan penting dalam menentukan kualitas interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Sebagai salah satu fungsi pemerintah, pelayanan publik harus dikelola secara profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Manajemen Pelayanan Publik yang efektif tidak hanya meningkatkan efesiensi birokrasi namun juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mendukung terwujudnya good governance.

Setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi adalah batang tubuhnya, sementara manajemen adalah penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan terus berkembang serta semakin baik. Ada proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi, dimana organisasi publik dikelola dengan manajemen publik, karena orientasi yang dibangun adalah *publik service* atau untuk kepentingan publik dan masyarakat.

Adapun unsur-unsur manajemen yang terdiri dari 6M yaitu man, money, methode, machines, materials, dan market.

Terry dalam (Lailul Mursyidah, 2020) menjelaskan “manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang mana fungsi manajemen tersebut mempunyai tujuan untuk mencapai tujuan bersama, individu serta masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (asset) organisasi yang harus didayagunakan secara optimal sehingga diperlukannya suatu manajemen untuk mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal (Lailul Mursyidah, 2020).

2. Pengertian Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2014) menyatakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Moenir dalam (Lailul Mursyidah, 2020:15) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau

dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna."

Pelayanan publik 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".

Wasistiono mendefinisikan "pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat" Sagita, 2010 dalam (Lailul Mursyidah, 2020:16).

b. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.(Anonim, 2009)

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam (Erika Revida et al., 2021:70) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah dan di

lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelengaraan 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 sebagaian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/ pemerintah daerah.

Pada pasal 34 tentang Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan, Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1) adil dan tidak diskriminatif;
2) cermat;
3) santun dan ramah;
4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5) profesional;
6) tidak mempersulit;
7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14) sesuai dengan kepantasan;
15) tidak menyimpang dari prosedur.

3. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan secara umum dapat dikatakan sebagai proses melayani dan dilayani oleh seseorang atau sekelompok orang, baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien. Konsep

kualitas layanan dapat dipahami melalui perilaku masyarakat dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan mereka. Tidak terbantahkan apabila institusi pemerintah bertanggungjawab untuk berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sebuah pelayanan dapat mempengaruhi harapan dari setiap pengguna sehingga layanan yang dirasakan berasal dari suatu persepsi yang di dapat dari layanan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan semacam sikap yang berkaitan dengan kepuasan pengguna, yang berasal dari harapannya dan dibandingkan dengan apa yang telah diberikan oleh pemerintah kepadanya.

Pengertian kualitas Menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018:54-55), adalah: Kesesuaian dengan persyaratan, Kecocokan untuk pemakaian, Perbaikan berkelanjutan, Bebas dari kerusakan/cacat, Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, Melakukan segala sesuatu secara benar, Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior)*, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan,dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Ibrahim dalam (Hardiansyah, 2018:55), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti melakukan reformasi birokrasi, memberikan pelatihan kepada pegawai publik, menggunakan teknologi informasi, melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi. Disamping itu peningkatan pelayan publik perlu memperharikan dan menerapkan prinsip dan standar serta pola penyelenggaraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (Hendrayady et al., 2023:76)

b. Ukuran Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018:72-73) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Bukti langsung (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*).

1) Bukti langsung (*tangibles)*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2) Keandalan (*reliability)*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3) Daya Tanggap (*responsiveness)*, yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c. Asas-asas Pelayanan

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Mentri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, Menurut Sinambela, dkk dalam (Erika Revida, dkk, 2021:71) secara teoritis pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan msyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1) Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

5) Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi;

6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai tingkat perasaan terhadap pelayanan yang diterima dari instansi pemerintah atau penyelenggara layanan publik, dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Menurut Mowen dan Minor dalam (Sudaryono, 2016) kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. (Hermanto, 2019)

Sementara itu, Menurut Kotler dalam (Suandi, 2019) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja pelayanan. Jika berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, tetapi jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas dan senang.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah konsumen memperoleh, menggunakan, dan membandingkan kinerja nyata suatu barang atau jasa dengan harapan mereka sebelumnya.

Loyalitas masyarakat memainkan peran penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis dan meningkatkan kinerja perusahaan. Masyarakat yang puas cenderung: Memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan. Berpotensi untuk kembali menggunakan produk atau layanan di masa mendatang. Menjadi agen promosi tidak langsung melalui word of mouth.

Dengan demikian, memastikan kepuasan masyarakat bukan hanya sekadar memenuhi harapan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang melebihi ekspektasi pelanggan demi membangun hubungan jangka panjang yang berkelanjutan.

b. Unsur-unsur Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Anonim, 2017), yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3) Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

5. Pengertian Akta Kelahiran

Akta kelahiran sangat penting fungsinya sebagai identitas warga Negara. Apabila banyak anak tidak mempunyai identitas yang terdaftar atau diakui Negara, maka akan sangat rentan terjadi pemalsuan identitas. Petingnya akta kelahiran tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak, dalam pasal 5 menyatakan setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang dipertegas lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan ayat (1) Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya dan ayat (2) berbunyi identitas sebagaimana dimaksud ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran.

Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap warga Negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk setiap anak Indonesia. Akta kelahiran akan memudahkan anak dalam menjalankan

kehidupan kelak karena si anak akan memiliki akses ke segala bidang kehidupan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Di dalam kerangka pemikiran variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian.

Kerangka berpikir merupakan perlengkapan peneliti untuk menganalisa perencanaan dan beragumentasi kecenderungan asumsi ke mana akan dilabuhkan, penelitian kuantitatif kecenderungan akhirnya adalah diterima atau ditolak hipotesis penelitian tersebut, sedangkan penelitian yang berebentuk pernyataan atau narasi-narasi peneliti bertolak dari data dan memanfaatkan teori yang digunakan sebagai bahan penjelasan dan berakhir dengan pembaharuan suatu pernyataan atau hipotesa.

Menurut Sugiono dalam (Syahputri et al., 2023) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah diidentifikasi.

Menurut Widayat dan Amirullah dalam (Syahputri et al., 2023) kerangka berpikir atau juga disebut sebagai kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berbubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir juga menjelaskan sementara terhadap gejala yang menjadi masalah (objek) penelitian.

Kerangka berpikir adalah narasi dari penelitian sebagai bahan untuk membuat rumusan hipotesis. Dalam merumuskan hipotests, jika narasi ang digunakan dalam kerangka berpikir menggunakan logka deduktif, maka menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, kerangka pemikiran memberikan kejelasan dan validitas proses penelitian yang akan dilaksanakan secara menyeluruh. Peneliti dapat menjelaskan secara komprehensif variabel-variabel apa saja yang diteliti. Teori apa saja yang digunakan sampai kepada variabel-variabel yang diteliti, serta menggambarkan variabel dependent dan variabel independent.

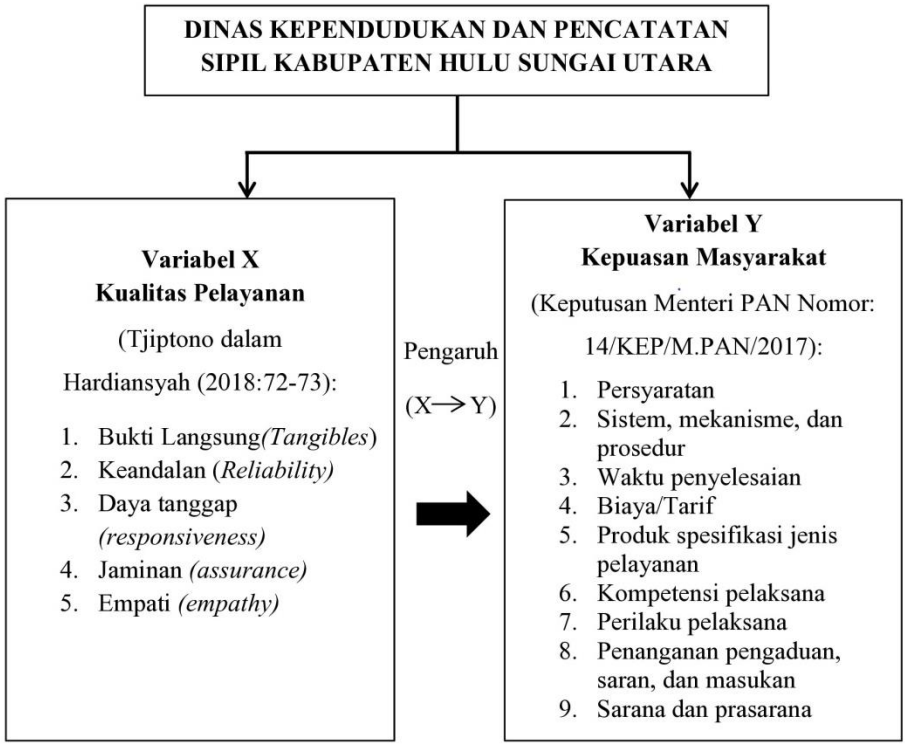
Kerangka berpikir yang berupa narasi harus bersifat analitis. Sistematis serta menggunakan teori yang relevan dengan peneitiannya. Banyak ditemukan di lapangan pada saat menyusun kerangka berpikir sering berdasarkan persepsi sendiri dan tolak ukur untuk menggunakan referensi kepustakaan sebagai rujukannya.

Jadi, dari uraian tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa kerangka pemikiran pada dasarnya dibuat dengan narasi, skema (bagan) yang menggambarkan secara komprehensif untuk mengungkapkan fenomena atau masalah yang diteliti.

Pada penelitian yang berkenaan dengan dua variabel atau lebih, biasanya dirumuskan hipotesis yang berbentuk komparasi maupun hubungan. Oleh karena itu, dalam menyusun hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan maupun komparasi, perlu dikemukakan kerangka berfikir. Dua teori yang memiliki keterkaitan satu dengan yang lain, maka perlunya mengetahui seberapa besarnya pengaruh dua teori di atas yang mana menjadi

variabel dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: dibuat oleh penulis, 2026

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban dugaan sementara terhadap rumusan dalam masalah penelitian, karena jawaban atas rumusan masalah dilakukan berdasarkan teori yang relevan dan logika berpikir belum dibuktikan berdasarkan fakta-fakta empiris. Hipotesis juga mengemukakan prediksi hubungan antara variabel yang diamati serta dapat diuji kebenarannya secara empiris sehingga mudah dinyatakan dalam bentuk opersional yang dievaluasi berdasarkan data yang dipatkan (K, 2017; Sarwono, dalam Karimuddin Abdullah; Misbahul Jannah; dkk., 2022)

STIA AMUNTAI

Dalam penelitian harus diputuskan apakah menerima atau menolak hipotesis berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan. Hipotesis yang telah ditentukan peneliti dapat berasal dari hasil penelitian dan berdasarkan pengalaman (Vionalita dalam Karimuddin Abdullah; Misbahul Jannah; dkk., 2022)

Hipotesis Penelitian (pernyataan yang menyatakan hubungan atau pengaruh antara variabel). Hipotesis penelitian ada 2 macam:

1. Hipotesis alternatif (Ha atau H1): Hipotesis ini menyatakan adanya hubungan, perbedaan, dan pengaruh antara variabel terikat dengan variabel bebas.
2. Hipotesis nol (null/ H0): Hipotesis ini menyatakan tidak adanya hubungan, perbedaan, dan pengaruh antara variabel terikat dengan variabel bebas (dirumuskan dengan harapan ditolak).

   Jika meneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka peneliti menarik hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

   a. H0: Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.
   b. Ha: Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara beralamat di Jl. Karya Manuntung, Kelurahan Kota Raja, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Kode Pos 71419.

B. Pendekatan Penelitian

Seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli ataupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahan-pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan

instrumen penelitian, analisi bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual. Penelitian survei merupakan tipe penelitian yang diakukan untuk mendapatkan sebuah fakta ataupun data yang ada dilapangan. Tujuan dari penelitian ini untuk guna mendapatkan informasi yang tepat dan nyata. Survei ini bersifat komperehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, hasil survei digunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain, survei ini digunakan untuk melakukan evaluasi terkait kualitas pelayanan yang diberikan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel adalah kedua komponen utama dalam penelitian, Populasi ialah sekumpulan objek atau subjek yang memiliki ciri yang sama atau paling sedikit mempunyai ciri khusus yang menjadi target penelitian tersebut. Sedangkan sampel ialah sebagian dari populasi yang dipilih secara

acak melalui prosedur tertentu untuk memuat representasi dari populasi tersebut secara keutuhannya.

1. **Populasi**

Sugiyono dalam (Abigail & Hani, Subakti, 2023), Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Nazir dalam (Abigail & Hani, Subakti, 2023) menyatakan bahwa populasi merupakan kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Kualitas atau ciri tersebut dinamakan variabel.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek atau objek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, dimana hasil penelitian akan digeneralisasikan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi, populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu jumlah pengunjung yang berkunjung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dari bulan Juni hingga Agustus 2026 dengan total jumlah pengunjung sebanyak 1.467 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono dalam (Abigail & Hani, Subakti, 2023) Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pendapat yang senada pun dikemukakan oleh Arikunto dan Furchan yang menyatakan bahwa sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti

Karakteristik sampel yang baik adalah representatif (berarti mampu mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan), akurat (berarti mencerminkan keadaan populasi dengan tingkat kesalahan yang minimal), presisi (berarti mampu memberikan hasil yang konsisten dan stabil). Dengan kriteria tersebut, sampel dapat memberikan hasil yang valid dan reliabel dalam mempelajari karakteristik populasi..

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Non-*probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel memberikan tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik Non-*probability sampling* terbagi menjadi beberapa teknik, namun pada penelitian ini menggunakan Sampel *Accidental Sampling* yaitu memilih responden yang kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria peneliti. dimana peneliti memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektif.

Peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin error) 10% untuk memperoleh jumlah sampel. Rumus Slovin digunakan karena bersifat sederhana, praktis dan banyak digunakan dalam penelitian sosial. Adapun besaran sampel yang akan diteliti sebagai berikut:

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

Keterangan

n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = tingkat kesalahan (margin of error) 10%

Melalui rumus diatas maka jumlah sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1.467}{1 + 1.467(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{1.467}{1 + 1.467\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{1.467}{1 + 14{,}67}$$

$$n = \frac{1.467}{15{,}67}$$

$n = 93{,}61$ dibulatkan menjadi 94

Jadi, dari 1.467 populasi maka ditentukan sampelnya sebanyak 94 Responden.

E. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ilmiah, variabel sering kali merupakan konsep yang luas dan harus didefinisikan secara spesifik agar dapat diukur atau diamati berdasarkan indikator-indikator tertentu. Proses ini penting karena membantu peneliti memastikan bahwa setiap variabel dalam penelitian memiliki cara

pengukuran yang jelas dan dapat diandalkan, sehingga memudahkan analisis dan interpretasi hasil penelitian.

1. Variabel Bebas (X) Independent

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang diduga sebagai sebab munculnya variabel-variabel terikat. Variabel bebas sering disebut juga dengan variabel stimulus, prediktor, antecedent. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Primadewi; et al., 2023). Variabel bebas umumnya dilambangkan dengan huruf X. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.

Menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018:72-73) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

a. Bukti langsung (*tangibles)*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
b. Keandalan (*reliability)*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
c. Daya Tanggap (*responsiveness)*, yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
e. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Variabel Terikat (Y) Dependent

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel respon atau output. Variabel terikat atau dependen atau disebut variabel output, kriteria, konsekuen, adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat tidak dimanipulasi, melainkan diamati variasinya sebagai hasil yang dipradugakan berasal dari variabel bebas (Primadewi; et al., 2023). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Ukuran kepuasan berdasrkan Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

F. Instrument Penelitian

Pada penelitian kuantitatif, data penelitian diperoleh dari instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan akan tergantung

pada jumlah variabel yang diteliti. Instrumen-instrumen penelitian sudah ada yang dibakukan, tetapi masih ada yang harus dibuat peneliti sendiri. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket/kuesioner.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau penyataan tertulis kepada responden untuk di jawabannya. Kuesioner berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis diberikan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan pendapat atau pengalaman mereka mengenai variabel terkait, yaitu: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kuisioner ini akan disebarkan kepada responden untuk di isi dan dijawab lalu kemudian data yang telah terkumpul diolah lebih lanjut oleh peneliti. Angket yang peneliti buat akan diuji nantinya untuk mengetahui apakah angket tersebut telah memenuhi kelayakan sebagai alat pengumpuan data. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala Likert. Adapun tabel instrument penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Instrumen	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X) Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:72-73):	Bukti Langsung *(Tangibles*)	a. Fasilitas pelayanan b. Papan/media informasi c. Kejelasan informasi
		Kehandalan (*Reliability)*	a. Ketepatan waktu pelayanan b. Ketepatan pelayanan c. Konsistensi pelayanan
		Daya tanggap *(responsiveness)*	a. Kecepatan merespon b. Kesediaan membantu c. Pemberian informasi
		Jaminan *(assurance)*	a. Kompetensi petugas b. Ketelitian petugas c. Kepastian pelayanan
		Empati *(empathy)*	a. Perhatian petugas b. Sikap memahami kebutuhan c. Pelayanan tanpa membeda-bedakan
2	Ukuran Kepuasan Masyarakat (Y) Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017:	Persyaratan	a. Kemudahan persyaratan b. Kejelasan persyaratan
		Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Kemudahan prosedur b. Kesederhanaan prosedur
		Waktu penyelesaian	a. Ketepatan waktu b. Kecepatan pelayanan
		Biaya/Tarif	a. Kesesuaian biaya b. Keterbukaan biaya
		Produk spesifikasi jenis pelayanan	a. Kesesuaian hasil b. Ketepatan hasil
		Kompetensi pelaksana	a. Kemampuan petugas b. Ketelitian petugas
		Perilaku pelaksana	a. Kesopanan dan keramahan b. Sikap pelayanan
		Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Respon terhadap pengaduan b. Kemudahan menyampaikan pengaduan

		Sarana dan prasarana	a. Ketersediaan sarana b. Kenyamanan fasilitas

Sumber: dibuat oleh penulis, 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono dalam (Abigail & Hani, Subakti, 2023) Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian merupakan dua faktor utama yang menentukan kualitas data hasil penelitian kuantitatif.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dengan tepat seperti melalui wawancara (interview), angket (kuesioner), observasi (pengamatan), tes (ujian), dan dokumentasi. Sedangkan, instrumen penelitian adalah alat yang sudah valid dan reliabel yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Setiap teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan instrumen yang digunakan agar memperoleh data yang akurat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait dengan fenomena yang diteliti. Melalui observasi, peneliti dapat melihat, mencatat, serta memahami kondisi nyata yang terjadi, baik terkait perilaku individu, interaksi sosial, maupun situasi lingkungan yang menjadi fokus penelitian.

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data di mana bahan dan informasi dikumpulkan melalui pengamatan dan pencatatan

secara sistematis terhadap berbagai fenomena yang menjadi objek pengamatan seperti tingkah laku manusia, proses kerja, fenomena alam dan lain sebagainya. Pada teknik ini, responden yang diamati tidak dalam jumlah besar (Djaali, 2020 dalam Abigail & Hani, Subakti, 2023)

2. Kuisioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh jawaban sesuai dengan informasi yang dibutuhkan peneliti.

> Teknik kuesioner ini dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden kemudian peneliti mengumpulkan kembali kuesioner tersebut untuk mendapatkan data dari responden. Teknik ini sangat efisien digunakan untuk responden dalam jumlah yang besar dan tersebar di berbagai wilayah. (Sugiyono, dalam Abigail & Hani, Subakti, 2023:52)

Kuesioner ini dapat disebarkan langsung kepada responden atau mengirimkan kuesioner tersebut kepada responden melalui pos, surat elektronik (e-mail), Whatsapp (WA), telegram, ataupun google form.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2021:509).

> Teknik dokumentasi atau studi dokumenter ini mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip atau dokumen, surat-surat, buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, dan lain sebagainya yang terkait dengan masalah yang

diteliti. Teknik dokumentasi ini digunakan jika peneliti ingin menggunakan data sekunder dalam penelitiannya (Djaali, 2020).

Dalam penelitian kuantitatif, teknik ini bertujuan untuk mengumpulkan bahan-bahan secara kolektif yang dipergunakan di dalam kerangka atau landasan teori dan dalam penyusunan hipotesis secara tajam (Margono dalam (Abigail & Hani, Subakti, 2023)

H. Teknik Penentuan Skor

Pada penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert dengan interval 1-4. Menurut (Sugiyono, 2019: 93 dalam jurnal (Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2023) skala ini digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, persepsi seseorang atau individu tentang fenomena sosial. Skala ini membuat peringkat atau skor pada masing-masing pertanyaan. Jawaban yang tidak mendukung diberi skor rendah sedangkan untuk jawaban setuju akan diberikan skor tinggi.

Dalam penelitian ini, penentuan skor dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan kepada responden untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, sehingga data yang terkumpul dapat diolah secara sistematis. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Berikut adalah tabel pemberian skor yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan skala Likert:

Tabel 3.2
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Simbol	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: dibuat oleh peneliti, 2026

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas diartikan sebagai ketepatan dan kecermatan, dapat juga diartikan sebagai keabsahan. Dalam penelitian, validitas data adalah suatu acuan dalam menentukan ketepatan variabel penelitian. Uji Validitas juga disebut sebagai uji keabsahan dalam penelitian.

Kriteria utama yang harus terpenuhi dalam Penelitian kuantitatif adalah valid, reliabel dan obyektif. Validitas data penelitian ditunjukkan oleh skor uji validitas sesuai antara yang terjadi dengan yang dilaporkan oleh peneliti (Hardani dalam Abigail & Hani, Subakti, 2023).

Begitupun halnya dengan penelitian kuantitatif yang menggunakan data kuantitatif, uji validitas harus menunjukkan keabsahannya dengan melewati uji validitas data, sehingga penelitian dapat diterima dan diakui keabsahannya.

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Person melalui Aplikasi SPSS.

Berikut Rumus Korelasi Product Moment Person:

$$rxy = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[(N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan:

rxy = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah responden

X = Skor setiap butir pertanyaan

Y = Skor total

ΣX = Jumlah skor X

ΣY = Jumlah skor Y

ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor Y

ΣXY = Jumlah perkalian antara skor X dan Y

Kriteria pengambilan keputusan:

a. Jika ɾhitung positif dan ɾ*hitung* > ɾ*tabel*, maka item penyataan dianggap valid.
b. Jika ɾhitung negatif atau ɾ*hitung* < ɾ*tabel*, maka item pernyataan dianggap tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability yang jika diartikan dalam suatu penelitian adalah nilai kepercayaan suatu hasil pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan alat ukur (instrumen) data penelitian yang dapat dipercaya keabsahannya sehingga menghasilkan data yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian. Uji reliabilitas juga digunakan untuk menguji konsistensi jawaban responden berdasarkan instrumen penelitian. Semakin reliabel sebuah instrumen penelitian kekonsistenannya juga akan semakin tinggi. Hal ini juga akan tetap sama

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

dengan hasil uji terhadap responden yang memberikan jawaban pada waktu yang berbeda, hasil jawaban juga tetap sama maka dapat dikatakan reliabel (Haryono dalam Abigail & Hani, Subakti, 2023).

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius yang mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang dapat dipercaya dan reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha,* dimana kuisioner dikatakan reliebel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,5. Rumus yang digunakan untuk *Cronbach Alpha* (α), yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\Sigma\sigma h^2}{\sigma^2 t}\right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir soal/pertanyaan

$\Sigma\sigma h^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = Varian total

Setelah hasil nilai koefisien Alfa (cronbach) didapat maka nilai yang diketahui tersebut dibandingkan dengan γtabel pada tabel nilai γhitung. Jika nilai Alfa < angka γtabel maka pertanyaan tersebu tidak reliabel. Adapun sebaliknya, jika nilai γhitung > γtabel maka pertanyaan tersebut reliabel.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

J. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu tahapan paling utama dilakukan seorang peneliti untuk mencari dan menemukan sebuah hasil yang diharapkan berdasarkan data yang telah terkumpul. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, analisis data dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 27.0 (*Statistical Product and Service Solutions*). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terhadap data sebagai langkah awal, yang meliputi :

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*.

1) Jika nilai probabilitas ≥ 0,05 (lebih dari 50%), data berdistribusi normal.
2) Jika nilai probabilitas ≤ 0,05 (kurang dari 50%), data tidak berdistribusi normal.

b) Uji Linieritas

Uji Linieritas adalah uji yang di gunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linear atau tidak.

STIA AMUNTAI

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan terikat. Jika nilai sig. Deviation from linierity > 0,05, maka terdapat hubungan yang linier dan jika nilai sig. Deviation from linierity < 0,05, maka tidak terdapat hubungan yang linier.

c) Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residul satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varian dari residul satu pengamataan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan Keputusan adalah jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y ,maka tidak terjadi *heterokedastisitas.*

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier (*Linier Regression*) adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh model hubungan antara 1 variabel dependen dengan 1 atau lebih variabel independen. Jika hanya digunakan 1 variabel independen dalam model, maka teknik ini disebut sebagai regresi linier sedarhana (*Simple Linier Regression*). Sedangkan jika yang digunakan adalah beberapa variabel independen. Sedangkan jika yang digunakan adalah beberapa variabel independen, teknik ini disebut sebagai regresi linier ganda (*Multi Linier Regression*).

Regresi sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi Sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan melalui beberapa metode, di antaranya :

a) Uji Partial (Uji T)

Uji partial atau uji t berfungsi untuk mengevaluasi apakah variabel independen, seperti kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y), secara individual. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (α = 0,05) menggunakan perangkat lunak SPSS. Pedoman pengambilan keputusan untuk uji t adalah sebagai berikut :

1) Jika nilai signifikan > 0,05, maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak, yang berarti variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2) Jika nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima, artinya variabel

independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b) Uji Koefisien Determinasi (r2)

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang dapat dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Bila koefisien determinasi r2 = 0, berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh sama sekali (=0%) terhadap variabel tidak bebas. Sebaliknya, jika koefisien determinasi r2=1, berarti variabel tidak bebas 100% dipengaruhi oleh variabel bebas. Karena itu letak r2 berada dalam sedang (interval) antara 0 dan 1, secara aljabar dinyatakan 0 1.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR PUSTAKA

Abigail, S., & Hani, Subakti, D. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Kita MENULIS*.

Abrar, M. N. Al. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH*. 969–979.

Anonim. (2009). *Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Anonim. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

Armaijn, L., Darmayanti, D., Sonia, B., & Rochmat, H. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik*. *2*, 306–312.

Erika Revida, A. N. H., Hengki Mangiring Parulian Simarmata, M. S., & Muhammad Nurjaya, S. P. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). *Gava media*, 72–73.

Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Putra, A., Amane, O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., Sartika, S., & Sari, A. R. (2023). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*.

Hermanto. (2019). Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. In *CV. Jakad Publishing Surabaya* (Nomor July).

Karimuddin Abdullah; Misbahul Jannah; dkk. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*.

Lailul Mursyidah, I. U. C. (2020). *BUKU AJAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK* (M. S. Dr. Isnaini Rodiyah, Ed.; Cetakan Pe).

Muhammad Farhan Razaq. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB*. *7*, 1321–1334.

Primadewi;, D. A. B. S. J. K., Pratama, U. H. T. L. L. P. K., Zulfiah, R. D. N. W. S. A. W., & Dharta, L. B. S. F. Y. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metpen*. https://penerbitzaini.com/

R.Jung, M. (2019). Manajemen Organisasi. In *Αγαη* (Vol. 8, Nomor 5).

Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, *10*(2), 120–130.

Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). *Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif*.

Universitas Muhammadiyah Jakarta. (2023). *Jurnal Universitas Muhammadiyah*. 43–55.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI