
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL SAKO ZONA VIII KOTA PALEMBANG

OLEH :

**ATHALIA TIERANI SIREGAR ; 19.11.121
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

Athalia Tierani Siregar, 19.11.121, 2023 The Influence of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Office of the Technical Service Unit (UPT) of the Population and Civil Registry Service Sako Zone VIII Palembang City. Department of State Administration at the Satya Negara Palembang School of Administration (STIA). Main Advisor (I) Ir. H. Heru Adi Putranto, M.Si and Counselor (II) Citra Iasha, S.Psi., M.Sc.

This research was conducted using a quantitative method through questionnaires which were distributed to 108 respondents as a predetermined number of samples of the community population at the Office of the Technical Implementation Unit (UPT) of the Population and Civil Registry Office of Sako Zone VIII Palembang City, totaling 108 people. This study uses data analysis by testing Validity and Reliability through SPSS and determines the value of correlation and multiple linear regression using SPSS Version 23.

The results of this study indicate that the Influence of Public Service Quality on Community Satisfaction in the Office of the Technical Service Unit (UPT) of the Population and Civil Registry Office of Sako Zone VIII Palembang City. It is known that the results of the t test show that the Public Service variable (X) has a significant effect on Community Satisfaction (Y) seen from the value of T_X is greater than T_Y ($3.204 > 1.659$) with a significant level of $0.02 < 0.05$. As well as testing the hypothesis with an R Square result of 0.088 and a coefficient of determination of 0.080 which implies that the independent variable (Public Service) to the dependent variable (Public Satisfaction) is 88%, the remaining 12% is the variable outside the study. If the service increases, community satisfaction also increases, conversely if the service decreases, community satisfaction also decreases. This is because the relationship between service and community satisfaction is closely related.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu kegiatan yang dilakukan sebuah organisasi yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada unit-unit kegiatan di dalam suatu organisasi maupun kepada pihak luar organisasi. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Di dalam kehidupan bernegara, maka suatu pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai macam pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidaklah hanya sekedar memberikan bantuan terhadap masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi tersendiri, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan

kehidupan manusia. Di dalam suatu pelayanan dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat, semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka kualitas pelayanan semakin baik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip

pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah sebagaimana penyedia layanan berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebagian besar masyarakat yang memiliki keperluan mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga banyak masyarakat mengambil jalur pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila suatu pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Salah satu keluhan masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar satu sampai dua minggu dianggap terlalu lama bagi masyarakat, walaupun waktu layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

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, keandalan, 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.

Salah satu kantor pemerintahan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang. Salah satu contoh bentuk pelayanan yang diberikan seperti pelayanan Kartu

Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan diantaranya Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Pengurusan Pelayanan Permohonan Pindah Penduduk dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat.

Metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat dalam Kepuasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus dilakukan secara berkala. Yang mana setiap periode waktu harus dilakukan perhitungan terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang belum dilakukan secara berkala.

Hasil observasi dan wawancara awal diketahui adanya fenomena yang menunjukkan masih belum optimalnya pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang, hal itu dapat dilihat dari sarana dan prasarana, seperti kondisi ruangan bagian pelayanan hanya terlihat beberapa kursi saja sehingga mengakibatkan sebagian masyarakat terpaksa berdiri dan sebagian lagi menunggu di luar ruangan. Lalu sarana prasarana lainnya adalah area parkir yang belum cukup menampung kendaraan masyarakat sehingga kendaraan masyarakat memarkir kendaraannya di luar area kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.

Selain daripada itu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah terlambatnya penyelesaian kartu tanda penduduk (KTP) dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ke Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako VIII mengakibatkan masih terbatasnya pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) sehingga masyarakat harus pergi ke Kantor Catatan Sipil Pusat untuk pembuatan kartu tanda penduduk (KTP).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dijelaskan diatas maka dapat ditarik suatu rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang ?
2. Bagaimana Kepuasan Masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang ?
3. Seberapa besar Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang ?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari pelaksanaan penelitian ini yaitu :

1. Bagi Penulis
Dalam penelitian ini digunakan sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan penulis tentang kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.
2. Bagi Instansi
Penelitian ini memberi hasil yang diharapkan bermanfaat sebagai masukan terkhususnya bagi

Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang mengenai pemecahan masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh kajian teoritis ilmiah yang lebih mendalam sehingga dapat dijadikan acuan konseptual ilmiah bagi mahasiswa/i maupun penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian serupa.

5. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini menggunakan hipotesis deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:70), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Dengan demikian maka :

H_0 : Diduga tidak ada pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.

H_a : Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hipotesis alternatif (H_a), diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.

6. Kriteria Penguji Hipotesis

Kesimpulan dari kriteria penguji hipotesis ini ada 2 pilihan, menerima atau menolak hipotesis. Tentunya dengan menggunakan perumusan seperlunya agar dapat menentukan satu pilihan yang mudah dilakukan dan lebih terperinci. Untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan.

Sugiyono (2013:2:2014), maka dilakukan uji signifikan dengan rumus sebagai berikut:

Keterangan :

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah responden uji coba

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

B. LANDASAN TEORI

1. Pengaruh

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015:1045), pengaruh adalah daya yang ada atau

timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya.

2. Pengertian Pengaruh

Dengan pengaruh disiplin kerja yang tinggi dari pegawai akan berdampak positif terhadap tercapai efektivitas dan efisien kerja yang berarti pencapaian kinerja yang tinggi (Kerlinger dan Pedhazur, 2008:77).

Siagian (2008:305) mengatakan bahwa “disiplin bertujuan agar para pegawai tersebut bekerja secara sukarela, kooperatif sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja).”

Menurut Jahrie dan Hariyoto (2004:162) menyatakan disiplin yang diharapkan dari pegawai pada dasarnya hanya dua, yaitu :

- a. Mematuhi segala peraturan yang berlaku dan
- b. Menjauhi segala larangan yang berlaku dalam institusi.”

Agar tujuan disiplin dimaksud terwujud, pendisiplinan harus diterapkan secara bertahap dari yang paling ringan hingga yang terberat, misalnya:

- a. Peringatan lisan
- b. Pernyataan tertulis
- c. Penundaan gaji berkala
- d. Penundaan kenaikan pangkat.

Disiplin kerja seorang pegawai akan banyak dipengaruhi oleh keadaan lingkungan dimana mereka bekerja. Disiplin yang baik dari seorang pegawai merupakan faktor yang penting dalam menentukan aktivitas, kemajuan dan pencapaian tujuan-tujuan organisasi atau institusi yang telah ditetapkan.

Pimpinan harus memperhatikan beberapa hal yang dapat mempengaruhi disiplin kerja pegawai, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan menyelesaikan pekerjaan dan tugas maupun yang berhubungan dengan suasana kerja, Jahrie dan Wursanto (2008:27) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin antara lain :

- a. Besar kecilnya pemberian kompensasi
- b. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam institusi
- c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
- d. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
- e. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

f. Ada tidaknya perhatian kepada pegawai

g. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Beberapa tindakan yang dapat dilakukan institusi atau organisasi dalam usahanya untuk meningkatkan kedisiplinan para pegawai dari suatu organisasi, antara lain :

1. Pendisiplinan hendaknya dilakukan secara pribadi
2. Pendisiplinan harus dilakukan dengan segera
3. Keadilan dalam pendisiplinan sangat diperlukan.
4. Pimpinan tidak seharusnya memberikan pendisiplinan di saat para bawahan sedang absen.
5. Setelah pendisiplinan sikap pimpinan haruslah wajar kembali

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen).

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2011:132) adalah

1. kesesuaian dengan persyaratan/tuntunan,
2. kecocokan pemakaian,
3. perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan,
4. bebas dari kerusakan,
5. pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
6. melakukan sesuatu secara benar semenjak awal,
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Definisi tersebut mengkonfirmasi bahwa dalam suatu kualitas ada sebuah ukuran atau takaran tertentu yang dijadikan acuan bagi sebuah produk jasa. Kualitas sesuatu produk ditentukan dari tolak ukur tersebut.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008)

mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan pemerintah ataupun swasta yang bertujuan untuk memberi pelayanan kepada masyarakat dengan ataupun tanpa bayaran sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pelayanan

5. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiansyah (2011:23), Jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Passport dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa Pos, sanitasi lingkungan,

persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

6. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan dan Standar Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Peraturan Menteri Resert, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Resert, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan.
3. Kepastian waktu.
4. Akurasi.
5. Keamanan.
6. Tanggung jawab.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja.
8. Kemudahan akses.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur.

Adapun asas-asas pelayanan publik tersebut adalah :

- a. Kepentingan umum adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian Hukum adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan Hak yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan

memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- i. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan Waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. (Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009)

7. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar adanya perbedaan antara realitas dan ekspektasi para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dipandang baik atau positif. Jika jasa yang dibayangkan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dikatakan sebagai kualitas ideal.

Adapun dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

1. *Tangibles* (bukti langsung).
2. *Reliability* (kehandalan).
3. *Responsiveness* (daya tangkap).
4. *Assurance* (jaminan), adalah pengetahuan yang harus dimiliki pegawai untuk menumbuhkan ketergantungan para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
 - a. *Communication* (komunikasi), yaitu selalu memberikan informasi secara terus menerus dengan kata-kata yang sopan dan tata bahasa yang dapat dimengerti oleh konsumen.
 - b. *Credibility* (kredibilitas), adanya jaminan atas kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, sifat kejujuran.
 - c. *Security* (keamanan), adanya keyakinan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan.
 - d. *Competence* (kompetensi) yaitu adanya kemampuan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 - e. *Courtesy* (sopan santun) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Adanya jaminan akan keramahan yang ditawarkan.

5. *Empathy* (empati), yaitu dapat memahami keinginan dari pelanggan.

8. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Amir dalam Tambrin (2010:64), kepuasan masyarakat adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Sedangkan, menurut Supranto dalam Tambrin (2010:63), mendefinisikan kepuasan masyarakat merupakan label yang digunakan oleh masyarakat untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat terkait dengan produk atau jasa.

9. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman sejawat, dan komunikasi melalui iklan. Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah :

1. Kualitas produk
2. Harga produk
3. Kualitas pelayanan.
4. Harga
5. Biaya.

Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi menurut Gaspersz adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang melakukan transaksi.
2. Pelanggan masa lalu ketika mengonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi konsumen.
5. Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan/produk/merk/nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing. Konsumen tersebut benar-benar puas. Seperti halnya mengenai pengaduan dan saran, tentunya perusahaan perlu memudahkan nasabah untuk memberikan saran dan keluhan

mengenai masalah yang dihadapinya terhadap perusahaan itu sendiri.

10. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menciptakan kepuasan masyarakat yang berkelanjutan dan terus-menerus perlu dilakukan. Pencapaian kepuasan masyarakat dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Memuaskan kebutuhan masyarakat adalah keinginan setiap pegawai atau instansi penyedia layanan. Dalam memahami pengertian kepuasan masyarakat, perlu dicermati beberapa hal yang berkaitan dengan tercapainya kepuasan masyarakat.

Berdasarkan unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebagai mana telah ditetapkan dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 yang telah ditetapkan 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Prilaku Pelaksana
8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

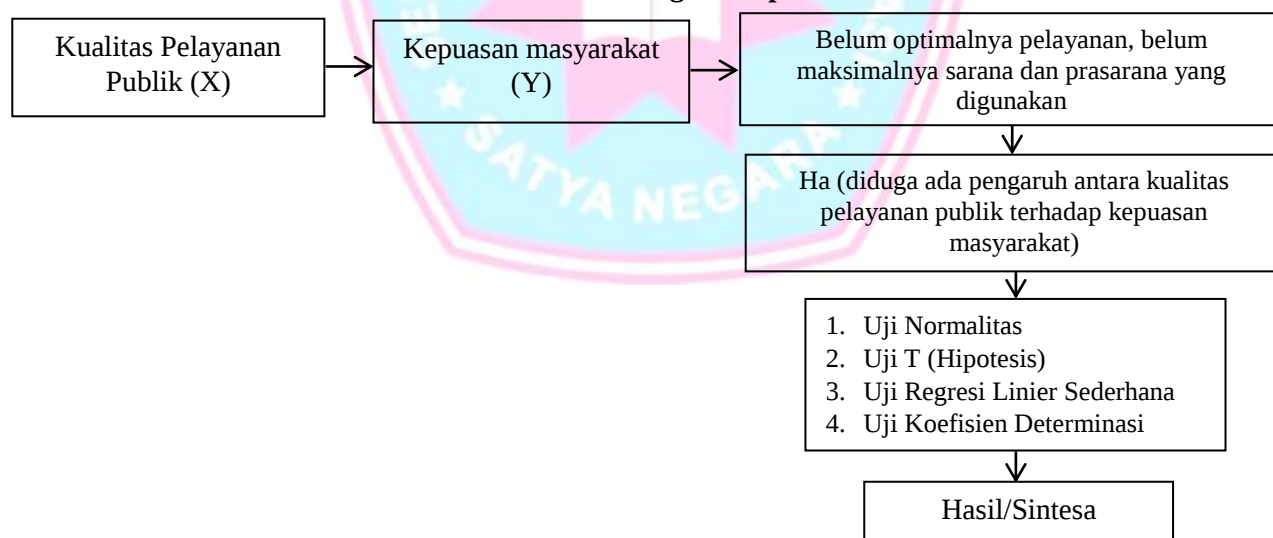
Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan pelanggan meliputi persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Dimensi kepuasan pelanggan tersebut akan digunakan sebagai tolak ukur dalam pembuatan skala psikologis.

11. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan (Sugiyono, 2013 : 60).

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variable yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variable independen dan dependen, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variable itu diikutkan. Pertautan antar variabel tersebut selanjutnya dirumuskan kedalam bentuk paradigma penelitian yang didasarkan pada kerangka berpikir, adapun kerangka pikir dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar.

Gambar Kerangka Berpikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Untuk mewujudkan penelitian yang berawal dari minat tersebut dilakukan cara untuk mewujudkannya adalah dengan memilih metode yang cocok dengan tujuan dari suatu penelitian. Metode peneliti dalam hal ini berfungsi untuk

menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif karena ingin mengetahui gambaran lebih dalam terkait dengan Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode lapangan dengan pendekatan kuantitatif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu setting kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kilas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah untuk membuat deskriptif atau gambaran lukisan secara sistematis, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena-fenomena yang diselidiki.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2013:31). Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis variabel, yaitu: variabel bebas (variabel X) dan variabel terikat (variabel Y).

Menurut Sugiyono (2017:39), ada dua macam variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel Bebas ini sering disebut sebagai

variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya independent variabel (terikat). Dalam penelitian ini yang merupakan independent variabel adalah Pelayanan Publik (X).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2019:69) Variabel Terikat ini sering disebut variabel *output*, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang merupakan dependent variabel adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

3. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2018:38) definisi operasional adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Untuk mempermudah pelaksanaan operasional dalam penelitian ini, maka dibuatlah operasionalisasi variabel. Indikator disiplin kerja dan kinerja dapat dilihat pada tabel.

Tabel Definisi Operasional Berdasarkan Skala Likert

No	Variabel X	Indikator	Sub Indikator	No Kuesioner
1.	Kualitas Pelayanan Publik (X) Ziethaml et al dalam Hardiansyah (2011:46)	<i>Tangible</i> (berwujud)	1. Ruang tunggu pelayanan	1-2
			2. Loker pelayanan	
		<i>Reability</i> (kehandalan)	1. Ketepatan waktu pelayanan	3-4
			2. Kemampuan Petugas	
		<i>Responsiviness</i> (respon/ tanggapan)	1. Kecepatan Petugas	5-6
			2. Penanganan keluhan	
		<i>Assurance</i> (jaminan)	1. Pengetahuan petugas	7-8
			2. Sikap kesopanan petugas	
		<i>Empathy</i> (empati)	1. Mendahulukan kepentingan pemohon	9-10
			2. Kepedulian	
2.	Kepuasan Masyarakat (Permen Pan & RB No 14 tahun 2017)	Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	1. Persyaratan	11
			2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	12
			3. Waktu penyelesaian	13
			4. Biaya/Tarif	14
			5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
			6. Kompetensi Pelaksana	16
			7. Perilaku Pelaksana	17
			8. Penanganan, Pengaduan, dan Saran masukan	18
			9. Sarana dan Prasarana	19

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:90), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang ditetapkan dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu, jumlah populasi penelitian ini berjumlah 150 masyarakat, populasi ini didapatkan dari jumlah pelayanan dalam 3 bulan di tahun 2023.

b. Sampel

Menurut Arikunto menjelaskan tentang pengertian sampel sebagai berikut : "Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti." Sampel adalah sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari populasi sampel juga harus paling sedikit satu sifat yang sama. Sebuah penelitian sampel apabila peneliti bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel.

Jadi untuk menentukan sampel dalam penelitian ini peneliti merujuk pada tabel jumlah sampel berdasarkan tabel krejcie dan morgan yaitu apabila jumlah populasinya 150 maka taraf kepercayaannya 95% yaitu sebanyak 108 orang. Maka sampel penelitian adalah sebanyak 108 sampel pengambilan sampel di atas termasuk pada sampel acak (sampel random).

Teknik simple random sampling yaitu teknik pengambilan sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. (Sugiyono (2011: 120)

Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2014:156) bahwa pengumpulan dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dengan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu :

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari dan membaca buku-buku, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah yang dipecahkan.

2. Observasi

Yaitu pengamatan secara langsung dilakukan penulis terhadap objek penelitian guna

memperoleh bahan dan data yang diperlukan. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode observasi untuk melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap objek penelitian dengan melihat, mendengar, dan meresapi kenyataan yang sesungguhnya terjadi dilapangan terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan serangkaian pertanyaan yang saling berkaitan yang harus dijawab oleh responden penelitian dengan memilih alternatif jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti dan dianggap paling benar menurut responden.

4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu segala materi yang membuat informasi atau pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen-dokumen, surat, dan tulisan-tulisan lainnya yang relevan dengan penelitian. Data diambil dengan menggunakan metode observasi serta kuesioner sedangkan dengan cara meneliti dokumen melalui buku-buku referensi lainnya yang mendukung penelitian.

Teknik Uji Coba Instrumen

Uji coba instrument penelitian dilaksanakan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang. Angket atau kuesioner akan dibagikan sebanyak 92 Masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang.

Untuk mempermudah dalam perhitungan, maka responden memberikan penilaiannya. Jawaban yang paling mendukung diberi bobot yang paling tinggi dibandingkan dengan yang tidak mendukung. Hasil kuesioner akan terwujud dalam angka-angka, analisis statistik, uraian serta kesimpulan hasil penelitian. Bentuk pernyataan yang telah disusun sebelumnya agar maksud dari pernyataan dapat dimengerti dengan jelas.

Untuk penilaian jawaban responden terhadap pernyataan yang diberikan, digunakan Skala Likert (skala sikap) yaitu tipe skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu hal. Adapun alternatif jawaban menggunakan skala likert yakni memberikan skor pada masing-masing jawaban pernyataan. Skala likert digunakan mengukur sikap

dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap objek penelitian dengan ketentuan (Sugiyono, 2017:107) sebagai berikut:

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka komponen-komponen pernyataan yang berhubungan dengan pelayanan skor sebagai berikut:

- | | |
|----------------------------|-----|
| 1. SB (Sangat Baik) | = 4 |
| 2. B (Baik) | = 3 |
| 3. TB (Tidak Baik) | = 2 |
| 4. STB (Sangat Tidak Baik) | = 1 |

Adapun teknik uji coba instrumen yaitu sebagai berikut :

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas Koefisien Korelasi Rank Spearman (Iqbal Hasan, 2016 : 236). Kekuatan dari korelasi juga ikut menentukan signifikansi hubungan dari dua variabel yang dilakukan uji ini. Ketika nilai sig (2 tailed) berada kurang dari rentan 0,05 atau 0,01, maka hubungan dikatakan signifikan. Sedangkan pada saat nilai sig (2 tailed) berada lebih dari rentang tersebut maka hubungan dikatakan tidak berarti. Arah korelasi dapat dilihat di hasil bagaimana angka koefisien korelasi dan biasanya nilai yang dihasilkan berada pada rentang -1 sampai dengan 1. Ketika nilai koefisien korelasi memiliki nilai negatif maka hubungan tidak searah sedangkan ketika bernilai positif maka hubungan searah.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum \sqrt{d^2}}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

r_s = koefisien korelasi rank spearman

d^2 = selisih dalam rangking

n = banyaknya pasangan rank

Untuk menghitung koefisien korelasi rank, dapat digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- Nilai pengamatan dari dua variabel yang diukur hubungannya diberi rangking. Pemberian ranking dimulai dari data terbesar atau terkecil. Jika rangking-rangking sama, diambil rata-rata.
- Setiap pasangan rangking dihitung perbedaannya.

c. Perbedaan setiap pasang ranking tersebut dikuadratkan dan dihitung jumlahnya.

d. Nilai r_s dihitung dengan rumus diatas.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:85).

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 .

Untuk menguji reliabilitas instrument digunakan rumus *Cronbach's Alpha* (α), menggunakan SPSS 23.0 yaitu sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{K}{(K - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum St^2}{St^2} \right\}$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrument

K = banyak butir pertanyaan

St^2 = jumlah definisi standar butir

$\sum St^2$ = definisi standar total

Teknik Analisa Data

Analisa data merupakan suatu proses ataupun upaya untuk mengelola data menjadi informasi baru yang sama pentingnya. Proses ini sangat dibutuhkan supaya suatu data lebih mudah dipahami dan menjadikan solusi untuk suatu permasalahan.

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data yaitu :

1. Uji Analisis Sederhana

1.1 Uji Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif Ghazali (2018: 19) menyatakan bahwa statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness. Statistik deskriptif biasanya digunakan untuk menggambarkan profil data sampel sebelum memanfaatkan teknik analisis statistik yang berfungsi untuk menguji hipotesis. Statistik deskriptif dapat menjelaskan variabel-variabel yang terdapat didalam penelitian ini. Statistik deskriptif juga menyajikan ukuran-ukuran numerik yang sangat penting bagi data sampel. Pengujian

ini dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23.0.

1.2 Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan hubungan secara linier antara satu variabel independent (X) dengan analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent, apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya interval dan rasio.

Rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang

Y = Variabel dependent (nilai yang diprediksi)

X = Variabel independent

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisiensi regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Analisis SKM

Analisis SKM digunakan untuk mengukur Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Nilai SKM dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur pelayanan yang di kaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan X 25

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil

penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda- beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

a. Menambah unsur yang dianggap relevan.

b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Interval Konversi SKM, Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Interval SKM	Interval Konversi SKM	Kualitas Layanan	Kepuasan Masyarakat
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik

Sumber : Peraturan Menpan RB No 14 Tahun 2017

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Untuk mendapatkan data mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Unit Pelaksana Teknis

(UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang” peneliti melakukan penelitian langsung di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, kemudian untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan kuisioner yang dibagikan langsung kepada 108 responden sesuai dengan sampel yang telah ditetapkan sebelumnya. Data-data yang terkumpul akan diolah melalui program *Statistical Packages For the Social Science (SPSS) 23.0 Version* dan menggunakan Skala Likert.

Gambaran Umum Responden

Analisa statistik deskriptif akan dijelaskan mengenai beberapa karakteristik responden secara keseluruhan berdasarkan jenis kelamin dan usia. Adapun pembahasan data tersebut akan dijelaskan pada tabel seperti berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	56	51,9	51,9	51,9
Perempuan	52	48,1	48,1	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 23.0

2. Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia pada penelitian ini dikelompokkan berdasarkan beberapa tingkatan yakni <20 tahun, 21-40 tahun,

Menurut Farag (dalam Wulan Gabriella 2007) menyatakan bahwa jenis kelamin merupakan salah satu jenis analisis yang digunakan untuk melihat tingkat perbedaan jumlah responden laki-laki maupun perempuan. Melalui adanya perbedaan jenis kelamin tersebut akan mempengaruhi sikap serta perilaku yang berbeda antara keduanya dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab dalam bekerja. Keseluruhan kuisioner yang diterima oleh peneliti sebanyak 108 orang responden didapatkan hasil bahwa terdapat 56 responden (51,9%) berjenis kelamin laki-laki serta 52 responden (48,1%) berjenis kelamin perempuan. Dibawah ini adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

>40 tahun. Memulai kuisioner yang telah disebar oleh peneliti dan yang telah dikembalikan telah disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20	40	37,0	37,0	37,0
21-40	43	39,8	39,8	76,9
>40	25	23,1	23,1	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan usia <20 Tahun berjumlah 40 orang (37,0), usia 21-40 Tahun berjumlah 43 orang (39,8) dan yang berusia >40 berjumlah 25 orang (23,1).

Teknik Uji Coba Instrumen

Dalam melakukan penelitian dengan menggunakan suatu instrumen tentunya instrument tersebut harus dalam keadaan valid dan reliabel karena terkadang instrument akan menurun keakuratannya di dalam melakukan pengukuran jadi harus terditerai sebelum digunakan. Adapun teknik uji coba instrument adalah sebagai berikut :

Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Pada tahap ini dilakukan analisis variabel Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat, adapun analisisnya sebagai berikut :

1. Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Adapun hasil distribusi frekuensi jawaban kuisioner terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada pernyataan dibawah ini :

a. Tangibles (Bukti Langsung)

Tabel Ruang Tunggu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	4	3,7	3,7	3,7
	Tidak Baik	20	18,5	18,5	22,2
	Baik	36	33,3	33,3	55,6
	Sangat Baik	47	43,5	43,5	99,1
	5	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 47 orang (43,5%), Baik

berjumlah 36 orang (33,3%), Tidak Baik 20 orang (18,5%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 4 orang (3,7%).

Tabel Loker Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	1,9	1,9	1,9
	Tidak Baik	13	12,0	12,0	13,9
	Baik	50	46,3	46,3	60,2
	Sangat Baik	43	39,8	39,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 43 orang (39,8%), Baik berjumlah 50 orang (46,3%), Tidak Baik 13 orang (12,0%),

dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 2 orang (1,9%).

b. Reability (Kehandalan)

Tabel Ketepatan Waktu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	8	7,4	7,4	7,4
	Tidak Baik	12	11,1	11,1	18,5
	Baik	37	34,3	34,3	52,8
	Sangat Baik	51	47,2	47,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 51 orang (47,2%), Baik berjumlah

37 orang (34,3%), Tidak Baik 12 orang (11,1%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 8 orang (7,4%).

Tabel Kemampuan Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	5	4,6	4,6	4,6
	Tidak Baik	15	13,9	13,9	18,5
	Baik	44	40,7	40,7	59,3
	Sangat Baik	44	40,7	40,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 44 orang (40,7%), Baik berjumlah 44 orang (40,7%), Tidak Baik 15 orang (13,9%),

dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 5 orang (4,6%).

c. Responsiviness (Respon/Tanggapan)

Tabel Kecepatan Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	6	5,6	5,6	5,6
	Tidak Baik	13	12,0	12,0	17,6
	Baik	47	43,5	43,5	61,1
	Sangat Baik	42	38,9	38,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 42 orang (38,9%), Baik berjumlah

47 orang (43,5%), Tidak Baik 13 orang (12,0%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 6 orang (5,6%).

Tabel Penanganan Keluhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	1,9	1,9	1,9
	Tidak Baik	20	18,5	18,5	20,4
	Baik	37	34,3	34,3	54,6
	Sangat Baik	49	45,4	45,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 49 orang (45,4%), Baik berjumlah 37 orang (34,3%), Tidak Baik 20 orang (18,5%),

dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 2 orang (1,9%).

d. Assurance (Jaminan)

Tabel Pengetahuan Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	4	3,7	3,7	3,7
	Tidak Baik	19	17,6	17,6	21,3
	Baik	39	36,1	36,1	57,4
	Sangat Baik	46	42,6	42,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 46 orang (42,6%), Baik

berjumlah 39 orang (36,1%), Tidak Baik 19 orang (17,6%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 4 orang (3,7%).

Tabel Sikap Kesopanan Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	6	5,6	5,6	5,6
	Tidak Baik	14	13,0	13,0	18,5
	Baik	41	38,0	38,0	56,5
	Sangat Baik	47	43,5	43,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 47 orang (43,5%), Baik berjumlah 41 orang (38,0%), Tidak Baik 14 orang (13,0%),

dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 6 orang (5,6%).

e. Emphaty (Empati)

Tabel Mendahulukan Kepentingan Pemohon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	3	2,8	2,8	2,8
	Tidak Baik	18	16,7	16,7	19,4
	Baik	42	38,9	38,9	58,3
	Sangat Baik	45	41,7	41,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 45 orang (41,7%), Baik berjumlah

42 orang (38,9%), Tidak Baik 18 orang (16,7%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 3 orang (2,8%).

Tabel Kepedulian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	7	6,5	6,5	6,5
	Tidak Baik	13	12,0	12,0	18,5
	Baik	41	38,0	38,0	56,5
	Sangat Baik	47	43,5	43,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 47 orang (43,5%), Baik berjumlah 41 orang (38,0%), Tidak Baik 13 orang (12,0%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 7 orang (6,5%).

Analisis indicator pada penelitian ini adalah berjumlah 9 pernyataan dan setiap jawaban dari responden akan dianalisis berdasarkan persentase jawaban.

a. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

2. Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat

Tabel Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	1,9	1,9	1,9
	Tidak Baik	13	12,0	12,0	13,9
	Baik	50	46,3	46,3	60,2
	Sangat Baik	43	39,8	39,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 43 orang (39,8%), Baik

berjumlah 50 orang (46,3%), Tidak Baik 13 orang (12,0%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 2 orang (1,9%).

Tabel Sistem, Mekanisme, Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	8	7,4	7,4	7,4
	Tidak Baik	20	18,5	18,5	25,9
	Baik	41	38,0	38,0	63,9
	Sangat Baik	39	36,1	36,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 39 orang (36,1%), Baik berjumlah 41 orang (38,0%), Tidak Baik 20 orang (18,5%),

dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 8 orang (7,4%).

Tabel Waktu Penyelesaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	8	7,4	7,4	7,4
	Tidak Baik	26	24,1	24,1	31,5
	Baik	41	38,0	38,0	69,4
	Sangat Baik	33	30,6	30,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 33 orang (30,6%), Baik berjumlah

41 orang (38,0%), Tidak Baik 26 orang (24,1%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 8 orang (7,4%).

Tabel Biaya/Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	14	13,0	13,0	13,0
	Tidak Baik	17	15,7	15,7	28,7
	Baik	45	41,7	41,7	70,4
	Sangat Baik	32	29,6	29,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 32 orang (29,6%), Baik berjumlah

45 orang (41,7%), Tidak Baik 17 orang (15,7%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 14 orang (13,0%).

Tabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	9	8,3	8,3	8,3
	Tidak Baik	17	15,7	15,7	24,1
	Baik	35	32,4	32,4	56,5
	Sangat Baik	47	43,5	43,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 47 orang (43,5%), Baik berjumlah

35 orang (32,4%), Tidak Baik 17 orang (15,7%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 9 orang (8,3%).

Tabel Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	10	9,3	9,3	9,3
	Tidak Baik	24	22,2	22,2	31,5
	Baik	37	34,3	34,3	65,7
	Sangat Baik	37	34,3	34,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 37 orang (34,3%), Baik berjumlah

37 orang (34,3%), Tidak Baik 24 orang (22,2%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 10 orang (9,3%).

Tabel Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	11	10,2	10,2	10,2
	Tidak Baik	21	19,4	19,4	29,6

Baik	45	41,7	41,7	71,3
Sangat Baik	31	28,7	28,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 31 orang (28,7%), Baik berjumlah 45 orang (41,7%), Tidak Baik 21 orang (19,4%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 11 orang (10,2%).

Tabel Penanganan, Pengaduan, dan Saran Masukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	11	10,2	10,2	10,2
	Tidak Baik	22	20,4	20,4	30,6
	Baik	40	37,0	37,0	67,6
	Sangat Baik	35	32,4	32,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 35 orang (32,4%), Baik berjumlah 40 orang (37,0%), Tidak Baik 22 orang (20,4%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 11 orang (10,2%).

Tabel Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	8	7,4	7,4	7,4
	Tidak Baik	25	23,1	23,1	30,6
	Baik	33	30,6	30,6	61,1
	Sangat Baik	42	38,9	38,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tanggapan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 42 orang (38,9%), Baik berjumlah 33 orang (30,6%), Tidak Baik 25 orang (23,1%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 8 orang (7,4%).

Uji Validitas

Uji Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang diukur. Instrumen digunakan

untuk mengetahui valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software *statistical package and for the social science* (SPSS) Versi 23,0. Hasil dari uji validitas akan diuji kevalidannya dengan Uji Koefisien Korelasi Rank Spearman. Hasil uji validitas pada item pertanyaan *Independent Variable* (Kualitas Pelayanan) dan *Dependent Variable* (Kepuasan Masyarakat) masing-masing bisa dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel Uji Validitas Item Variabel Independent

		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	Total_X
Spearman's Rho	X.1 Correlation Coefficient	1,000	,223*	,177*	,335**	,161*	,213*	,123	,303**	,182*	-,112	,469**
	Sig. (2-tailed)	.	,010	,034	,000	,048	,013	,102	,001	,030	,123	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
	X.2 Correlation Coefficient	,223*	1,000	,377**	,311**	,079	,209*	,109	,188*	,339**	,175*	,533**
	Sig. (2-tailed)	,010	.	,000	,001	,208	,015	,131	,026	,000	,035	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
	X.3 Correlation Coefficient	,177*	,377**	1,000	,177*	,114	,219*	,075	,368**	,348**	,301**	,580**
	Sig. (2-tailed)	,034	,000	.	,033	,119	,011	,220	,000	,000	,001	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

X.4	Correlation Coefficient	,335**	,311**	,177*	1,000	,190*	,071	,140	,222*	,211*	,025	,496**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,033	.	,025	,232	,075	,010	,014	,397	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X.5	Correlation Coefficient	,161*	,079	,114	,190*	1,000	,094	,113	,215*	,190*	,202*	,446**
	Sig. (2-tailed)	,048	,208	,119	,025	.	,167	,123	,013	,024	,018	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X.6	Correlation Coefficient	,213*	,209*	,219*	,071	,094	1,000	,433**	,116	,241**	,278**	,479**
	Sig. (2-tailed)	,013	,015	,011	,232	,167	.	,000	,117	,006	,002	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X.7	Correlation Coefficient	,123	,109	,075	,140	,113	,433**	1,000	,270**	,176*	,372**	,531**
	Sig. (2-tailed)	,102	,131	,220	,075	,123	,000	.	,002	,035	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X.8	Correlation Coefficient	,303**	,188*	,368**	,222*	,215*	,116	,270**	1,000	,344**	,366**	,639**
	Sig. (2-tailed)	,001	,026	,000	,010	,013	,117	,002	.	,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X.9	Correlation Coefficient	,182*	,339**	,348**	,211*	,190*	,241**	,176*	,344**	1,000	,306**	,600**
	Sig. (2-tailed)	,030	,000	,000	,014	,024	,006	,035	,000	.	,001	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X.10	Correlation Coefficient	-,112	,175*	,301**	,025	,202*	,278**	,372**	,366**	,306**	1,000	,499**
	Sig. (2-tailed)	,123	,035	,001	,397	,018	,002	,000	,000	,001	.	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Total_X	Correlation Coefficient	,469**	,533**	,580**	,496**	,446**	,479**	,531**	,639**	,600**	,499**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.0

Tabel Uji Validitas Item Variabel Dependent

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Total_Y
Spearman's rho	Y.1										
	Correlation Coefficient	1,000	-,090	,022	,026	,246*	,115	,117	-,039	,056	,285**
	Sig. (2-tailed)	.	,355	,822	,786	,010	,234	,229	,689	,565	,003
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
	Y.2										
	Correlation Coefficient	-,090	1,000	,173	,212*	-,036	,026	-,010	,120	,078	,351**
	Sig. (2-tailed)	,355	.	,073	,028	,710	,789	,922	,217	,421	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
	Y.3										
	Correlation Coefficient	,022	,173	1,000	,266**	-,105	-,015	,015	,148	-,038	,359**
	Sig. (2-tailed)	,822	,073	.	,005	,280	,877	,874	,127	,693	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
	Y.4										
	Correlation Coefficient	,026	,212*	,266**	1,000	,095	,095	,034	,199*	,197*	,547**
	Sig. (2-tailed)	,786	,028	,005	.	,327	,326	,728	,039	,041	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
	Y.5										
	Correlation Coefficient	,246*	-,036	-,105	,095	1,000	,147	,149	,182	,199*	,442**
	Sig. (2-tailed)	,010	,710	,280	,327	.	,128	,125	,059	,039	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
	Y.6										
	Correlation Coefficient	,115	,026	-,015	,095	,147	1,000	,174	,077	,052	,415**
	Sig. (2-tailed)	,234	,789	,877	,326	,128	.	,072	,428	,597	,000

	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y.7	Correlation Coefficient	,117	-,010	,015	,034	,149	,174	1,000	,181	,288**	,484**
	Sig. (2-tailed)	,229	,922	,874	,728	,125	,072	.	,061	,003	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y.8	Correlation Coefficient	-,039	,120	,148	,199*	,182	,077	,181	1,000	,309**	,547**
	Sig. (2-tailed)	,689	,217	,127	,039	,059	,428	,061	.	,001	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y.9	Correlation Coefficient	,056	,078	-,038	,197*	,199*	,052	,288**	,309**	1,000	,529**
	Sig. (2-tailed)	,565	,421	,693	,041	,039	,597	,003	,001	.	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Total_Y	Correlation Coefficient	,285**	,351**	,359**	,547**	,442**	,415**	,484**	,547**	,529**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.

Berdasarkan hasil pada Uji Validitas pada item Variable Independent (Pelayanan Publik) dan pada item Variable Dependent (Kepuasan Masyarakat) yang berjumlah 19 item pada kuisioner, maka :

1. Diketahui nilai signifikasi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.000 karena nilai Sig. (2-tailed) 0.000 < lebih kecil dari 0.005 yang artinya ada

hubungan yang signifikan berarti antara variabel kualitas pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang.

2. Berdasarkan hasil output SPSS Versi 23.0 dibawah ini :

Tabel Tingkat Kekuatan Hubungan Variabel Independent dan Variabel Dependent

		Total_X	Total_Y
Spearman's rho	Total_X	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,310**
		N	,001
	Total_Y	Correlation Coefficient	108
		Sig. (2-tailed)	,310**
		N	,001
			108

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.

Maka diperoleh angka korelasi sebesar 0,310. Artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara Variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang sangat kuat sebesar 0,310.

Uji Reabilitas Instrument

Uji Reabilitas Instrument digunakan untuk

menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Sehingga instrument-instrument tersebut dapat menjangkau data untuk mengungkapkan tujuan penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Versi 23.0* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 10 Uji Realibilitas Variabel Independent
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	28,77	17,058	,270	,703
X.2	28,72	16,819	,404	,681
X.3	28,75	16,021	,399	,680
X.4	28,79	16,805	,331	,692
X.5	28,81	17,354	,245	,706

X.6	28,73	16,740	,358	,688
X.7	28,79	16,450	,379	,684
X.8	28,77	15,712	,482	,665
X.9	28,77	16,180	,451	,672
X.10	28,78	16,380	,365	,686

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,708	10

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.

Tabel Uji Reliabilitas Variabel Dependent**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	23,69	13,339	,136	,520
Y.2	23,90	12,859	,137	,524
Y.3	24,01	12,963	,122	,529
Y.4	24,05	11,409	,337	,458
Y.5	23,81	12,208	,221	,498
Y.6	23,99	12,514	,169	,516
Y.7	24,04	11,980	,268	,482
Y.8	24,01	11,430	,343	,456
Y.9	23,92	11,386	,354	,452

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,624	9

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas kuisioner variabel pada tabel diatas terlihat bahwa hasil uji reliabilitas instrument Cronbach's alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) sebesar 0,708 dan Cronbach alpha untuk Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,624.

Masing-masing nilai variabel lebih besar dibandingkan dari batas minimal 0,60 maka dapat disimpulkan instrument yang digunakan penelitian ini dapat dikatakan reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur.

Tenik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2013:147) teknik Analisa data merupakan kegiatan data merupakan kegiatan data dari seluruh responden atau sumber data lain yang terkumpul. Kegiatan dalam Analisa data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti dan

melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

1. Pengaruh Pelayanan Publik pada Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.

Untuk memperoleh pendapat masyarakat tentang pengaruh pelayanan oleh pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang, maka disebar kuisioner yang berisi 10 unsur pertanyaan tentang kualitas pelayanan. Kuisioner tersebut disebarkan kepada 108 responden dan setelah dilakukan pengolahan data menggunakan rumus SKM.

Maka diperoleh nilai kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel NRR Kualitas Pelayanan Publik

No	Indikator	Kuisioner	Total Skor	Rata-Rata (NRR Unsur)
1.	Ruang Tunggu Pelayanan	1	344	3,19
2.	Loket Pelayanan	2	350	3,24

3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	3	347	3,21
4.	Kemampuan Petugas	4	343	3,18
5.	Kecepatan Petugas	5	341	3,16
6.	Penanganan Keluhan	6	349	3,23
7.	Pengetahuan Petugas	7	343	3,18
8.	Sikap Kesopanan Petugas	8	345	3,19
9.	Mendahulukan Kepentingan Pemohon	9	345	3,19
10.	Kepedulian	10.	344	3,19

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan tabel rata-rata nilai yang diberikan oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan oleh pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang, diatas maka diperoleh kesimpulan bahwa dari 10 unsur bidang kualitas pelayanan dirasa sudah cukup baik oleh masyarakat.

a. Standar Kepuasan Masyarakat (X)

Setelah didapatkan hasil rata-rata setiap unsur

pelayanan publik, selanjutnya berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 bahwa indeks per unsur adalah jumlah rata-rata (NRR) setiap unsur. Sedangkan nilai komposit (gabungan) untuk setiap unsur, merupakan hasil dari NRR perunsur X nilai penimbang.

Adapun nilai penimbang diperoleh sebagai berikut :

$$\frac{1}{\text{unsur pertanyaan}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Tabel NRR Tertimbang Perunsur

No	Indikator	Rata-Rata (NRR Unsur)	Penimbang	NRR Unsur
1.	Ruang Tunggu Pelayanan	3,19	0,1	0,32
2.	Loket Pelayanan	3,24	0,1	0,32
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,21	0,1	0,32
4.	Kemampuan Petugas	3,18	0,1	0,32
5.	Kecepatan Petugas	3,16	0,1	0,32
6.	Penanganan Keluhan	3,23	0,1	0,32
7.	Pengetahuan Petugas	3,18	0,1	0,32
8.	Sikap Kesopanan Petugas	3,19	0,1	0,32
9.	Mendahulukan Kepentingan Pemohon	3,19	0,1	0,32
10.	Kepedulian	3,19	0,1	0,32
Total Nilai SKM Pelayanan Publik				32,0

Selanjutnya, dari hasil pengolahan dengan mengalikan NRR perunsur dengan bobot tertimbang. Didapatkan hasil NRR tertimbang perunsur adalah 32,0. Total NRR tertimbang perunsur akan menjadi indeks kualitas pelayanan. Dalam PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 dijelaskan untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian. Maka hasil penelitian harus dikalikan nilai dasar yaitu 25.

Maka didapatkan nilai, yaitu :

$$32,0 \times 25 = 80,00$$

Nilai tersebut kemudian dikonversikan di interval SKM, interval Konversi SKM dan mutu pelayanan. Maka didapatkan bahwa :

Pelayanan Publik dirasakan oleh masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang berada pada kategori B dengan

predikat Baik.

2. Kepuasan Masyarakat pada Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang.

Untuk memperoleh pendapat masyarakat tentang kepuasan masyarakat oleh pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang, maka disebar kuisioner yang berisi 9 unsur pertanyaan tentang kepuasan masyarakat. Kuisioner tersebut disebarkan kepada 108 responden dan setelah dilakukan pengolahan data menggunakan rumus SKM.

Maka diperoleh nilai kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel NRR Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Kuisisioner	Total Skor	Rata-Rata (NRR Unsur)
1.	Persyaratan	1	350	3,24
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2	327	3,03
3.	Waktu penyelesaian	3	315	2,92
4.	Biaya/Tarif	4	311	2,88
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	336	3,11
6.	Kompetensi Pelaksana	6	317	2,94
7.	Perilaku Pelaksana	7	312	2,89
8.	Penanganan, Pengaduan, dan Saran masukan	8	315	2,92
9.	Sarana dan Prasarana	9	325	3,01

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan tabel rata-rata nilai yang diberikan oleh masyarakat terhadap kepuasan masyarakat oleh pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang, diatas maka diperoleh kesimpulan bahwa dari 9 unsur bidang kepuasan masyarakat dirasa sudah cukup baik oleh masyarakat.

a. Standar Kepuasan Masyarakat (Y)

Setelah didapatkan hasil rata-rata setiap unsur

kepuasan masyarakat, selanjutnya berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 bahwa indeks per unsur adalah jumlah rata-rata (NRR) setiap unsur. Sedangkan nilai komposit (gabungan) untuk setiap unsur, merupakan hasil dari NRR perunsur X nilai penimbang.

Adapun nilai penimbang diperoleh sebagai berikut :

$$\frac{1}{\text{unsur pertanyaan}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Tabel NRR Tertimbang Perunsur

No	Indikator	Rata-Rata (NRR Unsur)	Penimbang	NRR Unsur
1.	Persyaratan	3,24	0,11	0,36
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,03	0,11	0,33
3.	Waktu penyelesaian	2,92	0,11	0,32
4.	Biaya/Tarif	2,88	0,11	0,32
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	0,11	0,34
6.	Kompetensi Pelaksana	2,94	0,11	0,32
7.	Perilaku Pelaksana	2,89	0,11	0,32
8.	Penanganan, Pengaduan, dan Saran masukan	2,92	0,11	0,32
9.	Sarana dan Prasarana	3,01	0,11	0,33

Total Nilai SKM Kepuasan Masyarakat

2,96

Selanjutnya, dari hasil pengolahan dengan mengalikan NRR perunsur dengan bobot tertimbang. Didapatkan hasil NRR tertimbang perunsur adalah 2,96. Total NRR tertimbang perunsur akan menjadi indeks kualitas pelayanan. Dalam PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 dijelaskan untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian. Maka hasil penelitian harus dikalikan nilai dasar yaitu 25.

Maka didapatkan nilai, yaitu :

$$2,96 \times 25 = 74,00$$

Nilai tersebut kemudian dikonversikan di interval SKM, interval Konversi SKM dan mutu

pelayanan. Maka didapatkan bahwa :

Pelayanan Publik dirasakan oleh masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang berada pada kategori B dengan predikat Baik.

Uji Analisa Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik

Analisa Indikator pada penelitian ini adalah berjumlah 10 indikator dalam 19 pernyataan yang jumlah hasil kuisisioner sudah disesuaikan dengan masing-masing indikator akan dideskripsikan berdasarkan tabel dibawah ini, sebagai berikut :

Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	108	2	4	3,44	,584
Reability	108	1	4	3,41	,724
Responsiviness	108	2	4	3,43	,630
Assurance	108	2	4	3,43	,673
Emphaty	108	1	4	3,40	,723
Valid N (listwise)	108				

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.

Berdasarkan tabel *Descriptive Statistics* menunjukkan dari 108 responden yang menjawab pertanyaan memiliki penilaian terhadap kuisioner Kualitas Pelayanan dengan nilai persepsi minimum 1 (sangat tidak baik) dan nilai persepsi maksimum 4 (sangat baik). Indikator pernyataan yang memiliki nilai Mean/rata-rata tertinggi yaitu indikator Responsiveness (Tanggapan) sebesar 3.44 sedangkan yang memiliki mean/rata-rata terendah yaitu indikator Emphaty (Empati) sebesar 3,40 memiliki makna persepsi masing-masing sangat baik dan sangat tidak baik.

Untuk menjawab rumusan masalah deskriptif Kualitas Pelayanan Publik maka dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100 \%$$

$$\frac{1856}{2160} \times 100 \% = 85,92 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas didapatkan hasil sebesar dimana yang artinya nilai kualitas pelayanan publik hanya sebesar 85,92 % dari yang diharapkan yaitu 100%.

Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara Variabel Independent yaitu Kualitas Pelayanan Publik dengan Variabel Dependent yaitu Kepuasan Masyarakat, apabila positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari Variabel Dependent. Berikut ini hasil analisis regresi linear sederhana yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,766	2,571		7,298	,000
	Total_X	,255	,080	,297	3,204	,002

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.

Berdasarkan tabel diatas, nilai constanta (a) adalah 18,766. Sedangkan nilai kualitas pelayanan publik (b) 0,255. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

$$Y = 18,766 + 0,255 X$$

Persamaan regresi yang diperoleh koefisien konstanta dan koefisien variabel diatas yaitu, $Y = 18,766 + 0,255X$

Dimana :

a = Konstanta (18,766)

artinya mengandung arti bahwa konsisten variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 18,766.

b = Koefisien Regresi (0,255)

artinya mengatakan bahwa setiap penambahan

1% nilai pelayanan publik maka nilai kepuasan masyarakat bertambah 0,255 atau 22,5%. Koefisien Regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X dan variabel Y adalah positif.

Analisa Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Menurut Ghazali (2013:97) uji determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-Square*). Adapun hasil koefisien determinasi berdasarkan pengujian SPSS Versi 23.0 dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	ig. F Chang
1	,297 ^a	,088	,080	3,667	,088	10,266	1	106	,002

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,297 ^a	,088	,080	3,667

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (pelayanan publik) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan masyarakat).

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu 0,297 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,088 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,080 yang mengandung pengertian bahwa variabel bebas (pelayanan publik) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 88% sisanya 12% variabel diluar penelitian.

Hasil Uji t (Hasil Uji Secara Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis dari penelitian ini, yaitu diduga ada pengaruh signifikan (sugiyono, 2016:138). Dengan menggunakan uji t dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan nilai t hitung dan nilai t tabel. Dengan pengujian hipotesis model regresi bebas (df) ditentukan dengan rumus ($df = n-2$) dimana $n-k = 108-2 = 106$ dengan nilai taraf signifikansi 5% (0,05), maka $df = 1,659$ Adapun hasil analisis uji t pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,766	2,571		7,298	,000
	Total_X	,255	,080	,297	3,204	,002

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS Versi 23.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tes menunjukkan data yang dihasilkan adalah berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan di SPSS Versi 23. Diperoleh nilai t *hitung* sebesar 3,204 dengan signifikansi 0,002 selanjutnya t *hitung* tersebut dibandingkan dengan t *tabel* 1,659. Ternyata t *hitung* lebih besar dari t *tabel* $3,204 > 1,659$ dengan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan 0,02 dimana nilai ini lebih kecil daripada 0,05, maka kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima H_0 ditolak.

Pembahasan

Penelitian ini menyebarkan kuisioner kepada 108 responden yaitu masyarakat yang dilayani di

Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang. Dari 108 kuisioner diambil 108 kuisioner terisi dengan baik dan dapat diolah kembali dengan berbagai perhitungan.

Setelah melalui berbagai perhitungan yang telah dilakukan yaitu pada tabel uji coba instrument, tabel deskripsi hasil jawaban dan teknik analisa data serta IKM yang digunakan. Maka hasil yang didapat sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang

Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik. Dalam penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana

(UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang Yaitu sebagai berikut :

1. Tangible (Bukti Langsung)

Yaitu besarnya kemampuan satu pihak dalam memberikan service kepada pihak eksternal. Performance dan daya kekuatan dalam memberikan berbagai fasilitas dan bentuk nyata dari perusahaan serta kehidupan disekitarnya adalah bukti nyata dari service yang diberikan. Yang pertama, Ruang Tunggu Pelayanan hasil nilai pada kategori Sangat Baik berjumlah 47 orang (43,5%), Baik berjumlah 36 orang (33,3%), Tidak Baik 20 orang (18,5%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 4 orang (3,7%). Artinya kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sudah dapat dikatakan baik.

Yang kedua, Loket Pelayanan nilai pada kategori dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 43 orang (39,8%), Baik berjumlah 50 orang (46,3%), Tidak Baik 13 orang (12,0%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 2 orang (1,9%). Artinya kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sudah dapat dikatakan baik.

2. Reliability (kehandalan)

Yaitu kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Yang Pertama, Ketepatan Waktu Pelayanan hasil pada kategori Sangat Baik berjumlah 44 orang (40,7%), Baik berjumlah 44 orang (40,7%), Tidak Baik 15 orang (13,9%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 5 orang (4,6%). Artinya kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sudah dapat dikatakan baik.

Yang Kedua, Kemampuan Petugas hasil pada kategori Sangat Baik berjumlah 51 orang (47,2%), Baik berjumlah 37 orang (34,3%), Tidak Baik 12 orang (11,1%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 8 orang (7,4%). Artinya kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sudah dapat dikatakan baik.

3. Responsiveness (daya tangkap)

Yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Yang Pertama Kecepatan Petugas hasil pada kategori ini menunjukkan

bahwa diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 42 orang (38,9%), Baik berjumlah 47 orang (43,5%), Tidak Baik 13 orang (12,0%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 6 orang (5,6%). Artinya kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sudah dapat dikatakan baik.

Yang Kedua, Penanganan Keluhan hasil pada kategori ini menunjukkan bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 49 orang (45,4%), Baik berjumlah 37 orang (34,3%), Tidak Baik 20 orang (18,5%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 2 orang (1,9%). Artinya kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sudah dapat dikatakan baik.

4. Assurance (jaminan)

Pengetahuan yang harus dimiliki pegawai untuk menumbuhkan ketergantungan para pelanggan kepada pelayanan perusahaan. Yang Pertama, Pengetahuan Petugas hasil pada kategori ini menunjukkan bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 46 orang (42,6%), Baik berjumlah 39 orang (36,1%), Tidak Baik 19 orang (17,6%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 4 orang (3,7%). Artinya kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sudah dapat dikatakan baik.

Yang Kedua, Sikap Kesopanan Petugas hasil pada kategori ini menunjukkan bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 47 orang (43,5%), Baik berjumlah 41 orang (38,0%), Tidak Baik 14 orang (13,0%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 6 orang (5,6%). Artinya kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sudah dapat dikatakan baik.

5. Empathy (empati)

Yaitu dapat memahami keinginan dari pelanggan. Yang Pertama, Mendahulukan Kepentingan Pemohon hasil pada kategori ini menunjukkan bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 45 orang (41,7%), Baik berjumlah 42 orang (38,9%), Tidak Baik 18 orang (16,7%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 3 orang (2,8%). Artinya kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sudah dapat dikatakan baik.

Yang Kedua, Kepedulian yang dimana hasil pada kategori ini menunjukkan bahwa responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 47 orang

(43,5%), Baik berjumlah 41 orang (38,0%), Tidak Baik 13 orang (12,0%), dan responden Sangat Tidak Baik berjumlah 7 orang (6,5%). Artinya kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sudah dapat dikatakan baik.

Kepuasan Masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang

Hasil pengolahan dengan mengalikan NRR perunsur dengan bobot tertimbang. Didapat hasil NRR tertimbang perunsur adalah 2,96. Total NRR tertimbang perunsur akan menjadi indeks kepuasan masyarakat. Dalam permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 dijelaskan, untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian.

Pertama, persyaratan pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang, memiliki nilai konversi 81,02 yang berada pada kriteria penilaian **Baik**. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang sudah baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih ada yang kurang setuju akan persyaratan yang diberikan. Sehingga masih perlu dilakukan upaya untuk lebih meningkatkan kemudahan dalam persyaratan pelayanan.

Kedua sistem, mekanisme, dan prosedur di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang, memiliki Konversi 75,69 yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori **Baik**. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur yang dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ketiga, waktu penyelesaian dalam kepuasan masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang, memiliki nilai konversi sebesar 72,92 yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori **Baik**. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan yang sudah cukup baik kepada masyarakat.

Keempat, biaya/tarif di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang memiliki nilai konveksi sebesar 71,99 yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori **Baik**. Berdasarkan hasil

penelitian tersebut menunjukkan bahwa waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan yang sudah cukup baik kepada masyarakat.

Kelima, produk spesifikasi jenis pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang, memiliki konveksi 77,78 yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori **Baik**. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa produk spesifikasi pelayanan dengan baik oleh pelaksana dan juga bagi masyarakat dalam proses pelayanannya.

Keenam, kompetensi pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang, memiliki 73,38 yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori **Baik**. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik.

Ketujuh, perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang, memiliki nilai konveksi sebesar 72,22 yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori **Baik**. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perilaku dalam memberikan pelayanan sudah baik.

Kedelapan, penanganan, pengaduan, dan saran masukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang, memiliki nilai konveksi sebesar 72,92 yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori **Baik**. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesanggupan dan kecepatan para pelaksana dalam menanggapi saran dan pengaduan dari masyarakat sudah baik.

Kesembilan, sarana dan prasarana di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang, memiliki nilai konveksi sebesar 75,23 yang berada pada kriteria penilaian data kategori **Baik**. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah dimanfaatkan oleh pelaksana dan juga bagi masyarakat dalam proses pelayanannya.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan penilaian dalam kategori baik, yang artinya pelayanan sudah baik akan tetapi untuk mencapai hasil yang sangat baik atau maksimal harus dilakukan peningkatan lagi untuk mencapai pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona VIII Kota Palembang

Dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang ditunjukkan oleh koefisien R square, pada hasil perhitungan tampak bahwa nilai koefisien R square sebesar 0,88 memberikan arti bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 88% sementara 12% dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil koefisien determinasi (r^2) dilakukan untuk mengetahui tingkat presentase pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat). Pada hasil perhitungan tampak bahwa nilai koefisien R Square sebesar 0,88 % memberikan arti bahwa cukup besar. Sebaliknya, jika semakin rendah Kualitas Pelayanan, maka semakin rendah pula Kepuasan Masyarakat.

Pada uji hipotesis dalam penelitian ini adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Diperoleh nilai t hitung sebesar 3,204 dengan signifikansi 0,002 selanjutnya t hitung tersebut dibandingkan dengan t tabel 1,659. Ternyata t hitung lebih besar dari t tabel $3,204 > 1,659$ dengan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan 0,02 dimana nilai ini lebih kecil daripada 0,05, maka kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima H_a ditolak.

Dengan demikian dapat peneliti simpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagian besar mempunyai sikap puas terhadap pelayanan

yang diberikan. Namun dari 10 unsur kualitas pelayanan, terdapat beberapa unsur yang masih dirasa belum memenuhi keinginan masyarakat. Unsur tersebut berada dalam kategori "baik", namun nilai akumulatifnya berada dibawah nilai unsur lain. Hal ini perlu mendapatkan perbaikan, sehingga untuk masa selanjutnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Sehingga pelayanan yang baik dan memuaskan benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat.

2. Kepuasan yang dirasakan masyarakat di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang. Masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan dengan nilai 74,00. Hal ini ditunjukkan oleh unsur/indikator kepuasan masyarakat yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Kompetisi Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan, Serta Sarana Dan Prasarana berada pada kategori "baik".
3. Dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) yang ditunjukkan oleh koefisien R square, pada hasil perhitungan tampak bahwa nilai koefisien R square sebesar 0,88 memberikan arti bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 88% sementara 12% dipengaruhi oleh variabel lain. Pada uji hipotesis dalam penelitian ini menduga adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Diperoleh nilai t hitung sebesar 3,204 dengan signifikansi 0,002 selanjutnya t hitung tersebut dibandingkan dengan t tabel 1,659. Ternyata t hitung lebih besar dari t tabel $3,204 > 1,659$ dengan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan 0,02 dimana nilai ini lebih kecil daripada 0,05, maka kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Kota Palembang sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima H_a ditolak.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat, hendaknya unsur-unsur yang ada dalam PERMANPAN RB Nomor 14

Tahun 2017, dapat dijalankan dan dilaksanakan dengan baik. Namun dari 10 unsur kualitas pelayanan, terdapat beberapa unsur yang, masih dirasa belum memenuhi keinginan masyarakat. Namun Hal ini perlu mendapatkan perbaikan, sehingga untuk masa selanjutnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Sehingga pelayanan yang baik dan memuaskan benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat.

2. Setelah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan memiliki tingkat kepuasan masyarakat sebesar 74,00 termasuk dalam kategori baik. Untuk kedepannya pihak Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sako Zona VIII Kota Palembang diharapkan dapat meningkatkan semua indikator agar pelayanan yang diberikan semakin meningkat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya, Penelitian harap dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat karena faktor kualitas pelayanan sebesar 88% sehingga masih ada 12% faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan selain variabel yang diteliti.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, dkk. 2014 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Anwar Mangkunegara. 2002. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika.
- AS. Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*, disertai dengan pengembangan
- Effendi, 1986, *Hukum Agraria di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press.
- Emzir. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta. PT Raja GrafindoPersada.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: GavaMedia
- Riduwan, Engkos A. Kuncoro. 2008. “*Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*”. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, DKK. STIA, 2022, *Buku Panduan Skripsi*, Palembang : STIA Satya Negara
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Peraturan Perundang-Undangan :

- Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2017, *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.