

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Umi Nadia Kartika

160910436

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :
Umi Nadia Kartika
160910436**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Umi Nadia Kartika

NPM : 160910436

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Juli 2023



Umi Nadia Kartika

160910436

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM**


SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :
Umi Nadia Kartika
160910436**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 28 Juli 2023


Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.

Pembimbing



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on community satisfaction, to determine the effect of employee performance on community satisfaction, to determine the effect of service quality and employee performance to simultaneously affect community satisfaction in DISDUK CAPIL Batam City. This study uses quantitative research with causality research design. The results showed that the quality of service had a partial positive and significant effect on community satisfaction at the Batam City Population and Civil Registration Office. Partial employee performance has a positive and significant effect on community satisfaction at the Batam City Population and Civil Registration Office. Service quality and employee performance simultaneously have a positive and significant effect on community satisfaction at the Batam City Population and Civil Registration Office.

Keywords : *Service Quality, Employee Performance, Community Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

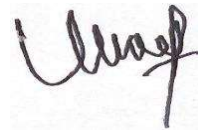
1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam, yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, serta saran, masukan untuk menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh Bapak-Ibu Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang sudah memberikan ilmu, bimbingan, dan motivasi selama masa perkuliahan.
6. Ibu Dewi Rufianti, AMP selaku Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;
7. Kedua orang tua Ayahanda Teuku Muhamad Amin dan Ibunda Tercinta Rafeah terimakasih sebanyak-banyaknya atas nasehat segala dukungan dan do'a yang tidak pernah putus dalam penyelesaian skripsi. Baik secara moril maupun materil serta senantiasa mendengar keluh kesah kesulitan yang dihadapi. Semoga ananda dapat membahagiakan serta membalas kebaikan kalian.
8. Para teman-teman Noor Hardianti dan April Hadi Sihombing, Mestika K

Malau, Bella Rizky Putri, Erna Wahyuni, Aswanto Utomo yang selalu menyemangati, mengingatkan saya untuk terus lanjut dalam tugas akhir ini serta membantu penulis baik berupa saran maupun kiritikan yang berjuang dariawal hingga akhir penyelesaian skripsi terimakasih banyak.

9. Serta kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca skripsi ini.

Batam, 28 Juli 2023



Umi Nadia Kartika



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	10
1.6.1. Manfaat teoritis	10
1.6.2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kajian Teori	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3. Pelayanan Publik	13
2.1.1.4 Indikator - indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2. Kinerja Pegawai	14
2.1.2.1 Pengerian Kinerja Pegawai	14
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kinerja Pegawai	15
2.1.2.3. Indikator - indikator Kinerja Pegawai.....	16
2.1.3. Kepuasan Masyarakat	17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	17
2.1.3.2 Kriteria Mengukur Kepuasan Masyarakat	18
2.1.3.3 Faktor – faktor Kepuasan Masyarakat	19
2.1.3.4 Indikator – indikator Kepuasan Masyarakat	19
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian	28
3.2. Sifat Penelitian	28
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian	29
3.3.1 Lokasi Penelitian	29
3.3.2 Periode Penelitian	29
3.4. Populasi dan Sampel	29
3.4.1. Populasi	30
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel	30
3.4.3. Teknik Sampling	30
3.5. Sumber Data	31
3.5.1. Data Primer	31
3.5.2. Data Sekunder	31
3.6. Metode Pengumpulan Data	32
3.6.1. Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.2. Alat Pengumpulan Data	32
3.7. Operasional Variabel	33
3.7.1. Variabel Independen	33
3.7.1.1. Kualitas Pelayanan	33
3.7.1.2. Kinerja Pegawai	34
3.7.2. Variabel Dependen	35
3.7.2.1. Kepuasan Masyarakat	36
3.8. Metode Analisis Data	37
3.8.1. Analisis Deskriptif	38
3.8.2. Uji Kualitas Data	38
3.8.2.1. Uji Validitas Data	38
3.8.2.2. Uji Reliabilitas	39
3.8.3. Uji Asumsi Klasik	40
3.8.3.1. Uji Normalitas	40
3.8.3.2. Uji Multikolinearitas	40
3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas	41
3.8.4. Uji Pengaruh	41
3.8.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	42
3.9 Uji Hipotesis	42
3.9.1. Uji T	43
3.9.2. Uji F	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1 Profil Responden	45
4.1.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
4.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.1.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.2 Analisis Deskriptif	47
4.1.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)	47

4.1.2.2 Variabel Kinerja Pegawai (X2).....	49
4.1.2.3. Variabel Y (Kepuasan Masyarakat).....	50
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data	51
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas Data	51
4.1.3.2. Hasil Uji Realiabilitas Instrumen	54
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas	54
4.1.4.2. Hasil Uji Multikolonieritas	56
4.1.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
4.1.5. Hasil Uji Pengaruh	58
4.1.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.1.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R2)	59
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	60
4.1.6.1. Hasil Uji t (Parsial).....	60
4.1.6.2. Hasil Uji F (Simultan).....	61
4.2. Pembahasan.....	62
4.3. Implikasi Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Histogram	55
Gambar 4.2 P-P Plot	57
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	57

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin	30
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	38
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	41
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	42
Rumus 3.6 T Hitung	43
Rumus 3.7 F Hitung	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan.....	5
Tabel 1. 2 Data SOP	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Hasil Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Hasil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.4 Hasil Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat.....	50
Tabel 4.8 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.9 Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Pegawai	52
Tabel 4.10 Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat	53
Tabel 4.11 Uji Reabilitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastitas.....	57
Tabel 4.15 Uji Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.16 Analisis Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji T Parsial	60
Tabel 4.18 Hasil Uji F simultan	61



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan citacita bangsa dan melaksanakan tujuan suatu negara telah tertulis didalam pembukaan undang-undang tahun 1945, penting untuk dibangun aparatur negara yang memiliki rasa professional, kejujuran, dan bebas dari campur tangan politik sehingga tidak dipungut biaya, serta mampu memberikan pelayanan publik kepada rakyat dan menjalankan fungsinya sebagai bagian dari persatuan dan kesatuan bangsa sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (UUD RI No.5/14).

Pembentukan tata kelola aparatur negara tidak didasarkan pada kompetensi dan kompetensi yang dipersyaratkan instansi serta berpedoman pada kompetensi yang sesuai dengan tata kelola yang baik dalam perekrutan, ketenagakerjaan, pelantikan dan promosi jabatan, Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, merupakan tanggung jawab aparat untuk menjelaskan perkembangan suatu negara, perkembangan dan perhitungan kapabilitasnya, kinerja dan prinsipnya. (UUD RI No.5/14).

Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, UUD 1945 menyatakan bahwa negara berkewajiban melindungi, mengayomi, dan melayani segenap warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Negara mengutamakan kebutuhan dasar masyarakat dan pelaksanaan hak-hak sipil. Organisasi harus memberikan layanan berkualitas kepada mereka yang ditunjuk oleh organisasi. Oleh karena itu, layanan ini menyentuh seluruh aspek

kehidupan masyarakat banyak. Semua organisasi yang berprofesi sebagai helper harus mencermati sifat pekerjaannya, seperti menetapkan cara kerja yang sederhana agar pekerjaannya jelas dan efektif bagi masyarakat. (Putra & Henry Restu, 2022). Dalam menjalankan tugasnya, penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan tugasnya sedemikian rupa sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.

Dalam suatu instansi/perusahaan untuk dapat melayani publik/klien dengan baik, pasti ada cara untuk melayani publik/klien dengan baik. Dalam penilaian kinerja tinggi, hal ini dapat dilakukan dengan menilai kinerja aktual dan kinerja potensial, atau mengukur besarnya kesenjangan antara apa yang harus disediakan dengan layanan yang dirasakan dan diterima oleh pengguna. (Sunarmi & Sardjjo, 2022). Dengan demikian, semakin kecil perbedaan antara kapasitas dan akurasi, maka kualitas layanan akan semakin baik.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis dimana perusahaan menginginkan karyawannya untuk berprestasi dengan baik guna mencapai hasil yang memuaskan. Tujuan mudah dicapai ketika karyawan bekerja dengan baik. Pernyataan tersebut dikuatkan oleh (Toni & Siagian, 2021) bahwa jika seorang pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya, kinerja atau pekerjaan itu sendiri merupakan hal yang mengacu pada aspek kualitatif dan kuantitatif dari pekerjaan. dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan.

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui penilaian masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat mengukur suatu produk atau layanan yang dilihat dari sudut pandang pelanggan (masyarakat). Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui penilaian masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat mengukur suatu produk atau layanan yang dilihat dari sudut pandang masyarakat (Zidan & Abdurrahman, 2022).

Kinerja pegawai juga mencakup gambaran kinerja pegawai di masa lalu dalam melakukan tugas-tugas terkait pekerjaan, seperti memberikan layanan publik/pemerintah yang berkualitas. (Sunarmi & Sardjijo, 2022)Kewirausahaan adalah motivasi dan kemampuan untuk menggerakkan

kinerja organisasi/badan/usaha dalam pelayanan masyarakat. Kinerja pegawai yang efektif akan selalu berdampak positif terhadap kinerja organisasi.

Produktivitas adalah hasil kerja yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dengan cara mengatur karyawan atau anggotanya menurut tugas dan kemampuan tertentu guna mencapai tujuan organisasi. Ada hubungan yang jelas antara kinerja individu dan kinerja tim, yang dapat didefinisikan sebagai kinerja karyawan terbaik yang akan mengarah pada kinerja perusahaan yang lebih baik. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diselesaikan oleh seorang karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja yang baik adalah kinerja tertinggi dalam melaksanakan tugas atau kebijakan seseorang, yang memiliki sistem organisasi dengan standar tersendiri.

Menurut (Zidan & Abdurrahman, 2022) Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari sikap ketika mendapatkan hasil yang diperoleh dari kinerja suatu organisasi. Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui penilaian masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat mengukur suatu produk atau layanan yang dilihat dari sudut pandang pelanggan (masyarakat).

Tujuan pelayanan adalah untuk memuaskan masyarakat dengan tujuan menciptakan opini publik yang positif terhadap lembaga. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, Kartu Tanda Penduduk, akte kematian, akte kelahiran dan pengurusan dokumen, dll. Dari sini masyarakat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Berikut ringkasan laporan kunjungan publik bulan ini. Januari sampai dengan bulan desember:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Tahun 2022

Januari s/d desember 2022

No	Bulan	2022
1	Januari	2.732
2	Februari	1.979
3	Maret	2.349
4	April	2.608
5	Mei	2.556
6	Juni	1.976
7	Juli	1.371
8	Agustus	1.649
9	September	2.613
10	Oktober	2.227
11	November	2.686
12	Desember	2.646

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kunjungan sejak bulan Januari. kunjungan di bulan januari terdapat 2.732 kunjungan, pada bulan februari 1.979 kunjungan,

pada bulan maret terdapat 2.349, seterusnya pada bulan april 2.608 kunjungan, pada bulan mei 2.556, dan pada bulan juni terdapat 1.976, kunjungan pada bulan juli terdapat 1.371, pada bulan agustus terdapat 1.649, pada bulan September terdapat 2.613, bulan berikutnya terdapat 2.227, pada bulan November 2.686 dan pada bulan desember terdapat 2.646 kunjungan. Informasi di atas akan digunakan oleh peneliti untuk membatasi sampel.

Berdasarkan wawancara dilapangan diketahui bahwa Disduk Capil Batam tidak banyak mengalami kendala, karena sebagian masyarakat merasa tidak puas dengan tugas yang dilakukan oleh para pekerja sehingga para pekerja disini tidak cukup layak untuk tidak melayani masyarakat, sering terjadi teriakan keras akibat warga tidak mendengarkan panggilan staf, staf melayani lambat sesuai pelayanan, kadang pelayanan tidak sesuai permintaan. Adapun data SOP didinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam, , Ini diatur dalam format table berikut :

Tabel 1. 2 Data SOP (Standar Operasional Prosedur) Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam 2022

No	Judul SOP	Waktu Pelayanan
1	Penerbitan Kartu Keluarga	40 Menit
2	Pengurusan Kartu Tanda Penduduk-el	40 Menit
3	Pencatatan Akta Kelahiran	40 Menit
4	Pencatatan Akta Perceraian	40 Menit
5	Pencatatan Akta Perkawinan	40 Menit
6	SOP Pengakuan Anak	40 Menit
7	Surat Pindah Datang Penduduk	40 Menit

8	Pencatatan Akta Kematian	40 Menit
9	Sop Penerbitan NIK	40 Menit

Sumber: SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2022

Pada Tabel 1.2 Merupakan SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terlihat rata-rata waktu pelayanan SOP untuk 1 SOP adalah 40 menit. Selama periode tersebut akan dilakukan proses yang dimulai dengan menerima, membaca dan memverifikasi persyaratan penyusunan SOP 1, misalnya. pengisian formulir/blanko, jika tidak lengkap, akan dikembalikan dan dibutuhkan. harus dilengkapi Setelah selesai, kartu segera disiapkan, dan setelah diisi, disimpan dan diserahkan kepada pemohon. Namun, pada kenyataannya praktik lapangan lebih didasarkan pada, misalnya, wawancara di tempat daripada pemrosesan e-KTP. Dalam SOP disebutkan bahwa waktu pemrosesan e-KTP adalah 40 menit., namun pada kenyataannya memakan waktu sehari-hari, berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun.

Hasil wawancara Peneliti dengan warga/masyarakat yang memberikan pelayanan di pelayanan pendaftaran umum, diketahui bahwa masalah e-KTP sedang mencapai puncaknya pada saat itu. Yang cepat, tidak menurut orang yang membuat Ektp sebelumnya, sehingga masyarakat merasa keputusan tersebut tidak adil. Setiap Orang-orang yang datang untuk meminta e-KTP mereka yang berlangsung berbulan-bulan, ada yang sampai setahun, staf selalu menjawab dengan menunggu SMS. Tapi ada juga yang punya E-KTP tapi tidak ada SMS. Dalam hal ini, penulis memilih topik saat menulis penelitian dengan topik sebagai berikut:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam”

1.2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian rumusan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ketidakmampuan pekerja untuk melayani konsumen menyebabkan stigma sosial.
2. Kurangnya keramahan dalam pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat.
3. Orang-orang merasa tidak puas karena karyawannya tidak bekerja sesuai SOP yang relevan.
4. Kurangnya keterbatasan blanko membuat masyarakat menunggu terlalu lama sehingga membuat harapan atau kepuasan masyarakat belum tercapai.
5. Lambatnya proses pembuatan KTP dengan rentan waktu yang cukup lama membuat ketidakpuasan masyarakat.

1.3. Batasan Masalah

- 1 Karena besarnya masalah yang terkait dengan penelitian ini dan keterbatasan waktu dan sumber daya peneliti, peneliti meminimalkan masalah penelitian ini dan menjelaskan alasan masalah sebagai berikut:
- 2 Objek penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah kunjungan masyarakat pada DISDUK CAPIL

- 3 Penelitian ini dilakukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam
- 4 Masalah yang akan diteliti yaitu variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, terhadap kepuasan masyarakat.

1.4. Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian rumusan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam?
2. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penjabaran pada perumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUK CAPIL Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat teoritis

Dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan pendidikan yang dapat memberikan, memahami, dan menggunakan informasi yang berkaitan dengan kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan publik, serta sebagai alat komunikasi bagi pihak yang membutuhkan informasi, khususnya manajemen. atau kelompok lain yang tertarik pada bidang studi yang sama.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Organisasi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi DISDUK CAPIL Sebagai organisasi pelayanan publik menghadapi dampak dari kualitas layanan dan kinerja karyawan, yang dapat dijadikan sebagai dukungan dan wawasan untuk mendorong profitabilitas yang lebih baik di masa depan..

2. Bagi Penulis

Kami berharap kajian ini dapat menambah saran dan pengalaman bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dalam workshop dengan situasi yang terjadi di lapangan.

3. Bagi Pihak lain

Agar dapat memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan terbaik dan staf yang dipekerjakan, yang kemudian akan sangat membantu dalam meningkatkan kepuasan dan pemahaman masyarakat serta memberikan wawasan bagi mereka yang melakukan penelitian di masa mendatang.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020 :85) Kualitas berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memberikan tepat waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan juga diperhatikan oleh pelanggan. Pengguna mengevaluasi kualitas layanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka gambarkan dalam pikiran mereka.

Menurut (Putra et al., 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan ekspektasi jika ingin mencapai kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan tidak bisa melampaui ekspektasi masyarakat maka dipastikan tidak akan menciptakan kepuasan masyarakat.

Menurut (Rawis, 2022) Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut kemulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan. Menurut (Krisdianto, 2022) Pelayanan menyatakan bahwa “adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pasien, sesama karyawan, dan juga pimpinan”.

Menurut (Ronaldi, 2022) “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.

Berdasarkan pengertian service quality yang telah disebutkan oleh banyak ahli di atas. Kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh seberapa baik suatu perusahaan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai cara, yang ditunjukkan melalui perusahaan seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2.1.1.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut (Maulidha, 2019) menyebutkan karakteristik Pelayanan sebagai berikut:

1. Intangibilitas adalah sesuatu yang dirasakan, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa dibeli. Nilai tak berwujud adalah nilai tak berwujud yang dialami pelanggan dalam bentuk kesenangan, kepuasan, atau kenyamanan.
2. Varietas (keanekaragaman) karya yang berbeda berbeda karena tidak dibakukan, artinya ada banyak variasi dalam bentuk, kualitas dan gaya tergantung pada apa, kapan dan di mana pekerjaan itu dilakukan.

3. Barang yang tidak terpisahkan biasanya diproduksi terlebih dahulu (tidak dapat dipisahkan), kemudian dijual dan kemudian dikonsumsi, sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan kemudian dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
4. Barang yang mudah rusak (tidak tahan lama) adalah barang yang tidak tahan lama yang tidak dapat disimpan, dijual kembali atau dikembalikan untuk digunakan kembali di kemudian hari.

2.1.1.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah proses pemenuhan persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang menyediakan produk, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Febrian, Ahmad, 2020:896). Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah dan swasta atas nama pemerintah dan swasta dengan imbalan pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

2.1.1.4 Indikator - indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020) meliputi:

1. Tangible (Bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal
2. Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Jaminan adalah memiliki kemampuan untuk membangun kepercayaan dan kepercayaan diri, bersama dengan pengetahuan tentang label karyawan.

3. Responsiveness adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan pelanggan yang cepat (reaksi) dan efisien serta memberikan informasi yang detail.
4. Keamanan meliputi pengetahuan karyawan perusahaan, tata krama dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan perusahaan dengan pelanggannya.
5. Empati, yaitu kepedulian yang tulus dan pribadi terhadap orang atau pelanggan, berusaha memahami kebutuhan mereka.

2.1.2. Kinerja Pegawai

2.1.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut (Rahmawati, 2022) Kinerja mempunyai pengertian yaitu pencapaian kedudukan pegawai dilihat dari segi kualitas dan kuantitas kinerja tugas dan tanggung jawab pegawai. Kinerja karyawan dapat dijadikan ukuran kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan memuaskan pelanggan. Kinerja karyawan dapat dijadikan ukuran kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, kinerja karyawan ini sangat diperlukan.

Menurut (Hartono & Siagian, 2020) Kinerja adalah ukuran hasil yang digunakan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan individu dengan mengevaluasi karyawan dalam organisasi dari waktu ke waktu. Organisasi harus selalu berusaha untuk memperkuat kemampuan dan kinerja masa depan mereka, termasuk penghargaan seperti gaji yang lebih tinggi dan promosi sebagai nilai dalam proses penilaian kinerja.

Menurut (Sapitri & Oktovita , 2022) Kinerja SDM adalah prestasi kerja menghasilkan baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh SDM dalam jumlah waktu tertentu saat melakukan aktivitas Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dokumen administrasi kependudukan, dalam pelayanan publik hal yang perlu diperhatikan tugasnya sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut (Sunarmi & Sardjijo, 2022) menyatakan bahwa kinerja terdiri dari tiga unsur penting, yaitu tujuan pertama adalah untuk memandu perilaku kerja yang diharapkan organisasi dari karyawannya. Kedua, ukuran digunakan untuk menentukan apakah karyawan mencapai kinerja yang diharapkan, sehingga kriteria kinerja kuantitatif dan kualitatif untuk setiap tugas dan pekerjaan memainkan peran penting. Tiga evaluasi pekerjaan reguler adalah proses pencapaian kinerja setiap individu. Hal ini akan membuat setiap pegawai selalu berorientasi pada tujuan dan berperilaku sesuai dengan arah dan tujuan yang ingin dicapai.

Seperti yang dipahami oleh para ahli di atas bahwa kinerja karyawan adalah kualitas, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa merupakan gambaran umum tingkat keberhasilan perusahaan jasa melalui aktivitas karyawan dalam hal waktu kerja dan kerjasama. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Kinerja Pegawai

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai menurut (Ayunasrah & Diana, 2022) :

1. Menciptakan lingkungan kerja yang baik, lingkungan kerja yang dimaksud seperti tersedianya perlengkapan dan fasilitas yang memadai
2. Pemberian motivasi yang tepat.
3. Suasana kerja yang menyenangkan akan dapat memberikan kinerja yang efektif dan efisien dalam penyelesaian pekerjaannya.

2.1.2.3. Indikator - indikator Kinerja Pegawai

Menurut (Toni & Siagian, 2021) indikator kinerja pegawai ada empat yaitu:

1. Kualitas pekerjaan, yaitu kemampuan pekerja untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan.
2. Kuantitas kerja adalah ukuran berapa jam atau jam seseorang bekerja untuk suatu perusahaan per hari untuk mengukur berapa banyak tugas yang dapat diselesaikan. Juga dikenal sebagai periode di mana seorang karyawan bekerja pada siang hari (biasanya 8 jam per hari) dalam produksi barang atau jasa di dalam perusahaan. Ini terlihat dari volume pekerjaan dan kecepatan karyawan itu sendiri.
3. Prestasi kerja adalah ukuran keberhasilan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, dimana pekerjaan dilakukan dengan benar tanpa ada kesalahan.
4. Tanggung jawab kerja, adalah sesuatu yang dibebankan atau diberikan oleh perusahaan sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sehubungan dengan pekerjaan atau pekerjaannya selama bekerja pada perusahaan tersebut.

2.1.3. Kepuasan Masyarakat

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat (Putra et al., 2022) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”. Menurut (Wiardi, Arisman, & Pauzy, 2022) menyatakan bahwa Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja, produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan masyarakat menurut (Zidan, 2022) Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan.

Menurut (Amelia & Safitri, 2021) kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020) Menciptakan kepuasan pelanggan antara lain dapat menjamin hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, Telah membangun fondasi orang yang baik, membangun loyalitas pelanggan dan rekomendasi dari mulut ke mulut dan dari mulut ke mulut untuk kepentingan

perusahaan ini. Semakin tinggi kualitas barang dan jasa yang ditawarkan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan konsep kepuasan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan lokal merupakan ukuran yang sangat penting bagi perusahaan untuk mengukur tingkat produk atau jasa yang diberikan, karena ketika orang puas mereka akan kembali menggunakan produk atau menggunakan jasa tersebut.

2.1.3.2 Kriteria Mengukur Kepuasan Masyarakat

Menurut penelitian (Munawir, 2018:210) terdapat empat cara untuk mengukur kepuasan yaitu.

1. Sistem dan keamanannya. Semua organisasi berorientasi pelanggan (berorientasi pelanggan) mengirim umpan balik, saran, umpan balik dan keluhan untuk memfasilitasi akses ke pelanggan mereka.
2. Ghost shopping (mystery shopping) adalah semua organisasi yang berorientasi pelanggan (berorientasi pelanggan) mengirim umpan balik, saran, umpan balik dan keluhan untuk memfasilitasi akses ke pelanggan mereka.
3. Jika tidak ada analisis pelanggan, perusahaan akan menghubungi pelanggan yang menyelesaikan pembelian atau mengganti pemasoknya untuk mengetahui mengapa demikian, sehingga mereka dapat menarik kesimpulan tentang perubahan kebijakan selanjutnya.
4. Survei kepuasan konsumen itu dapat dilakukan melalui telepon, surat, email, bertemu langsung dan banyak lagi.

2.1.3.3 Faktor – faktor Kepuasan Masyarakat

Faktor-faktor tersebut harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat (Masrin & Hasibuan, 2019:10) :

1. Kualitas Jasa
2. Kualitas pelayanan, masyarakat akan merasa puas saat menerima layanan seperti yang diharapkan. Masyarakat akan merasa senang jika menggunakan jasa yang memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik.
3. Harga, layanan dengan kualitas yang sama tetapi dengan biaya yang relatif rendah akan membuat orang terkesan, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan.

2.1.3.4 Indikator – indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan masyarakat menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020), adalah sebagai berikut

1. Kepuasan keseluruhan dengan layanan: Pelanggan puas ketika pekerjaan dilakukan dengan baik, pelanggan tidak boleh kecewa.
2. Referensi Pelanggan yang puas tidak akan ragu untuk memberitahu keluarga dan teman jika pelayanan yang diberikan baik dan efisien.
3. Terus menggunakan layanan, mereka yang puas dengan produk dan layanan yang diberikan pelanggan pasti akan menggunakan produk atau layanan tersebut.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penting untuk menggunakan penelitian sebelumnya sebagai acuan dalam menyusun kajian ilmiah. (Febrian et al., 2020:901) melakukan penelitian analisis kualitas pelayanan KTP elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen. Tujuannya untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan hasilnya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kajian yang dilakukan (Pramulaso, 2020) melihat kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Alat analisis data dalam penelitian ini menggunakan pengujian terkini yang reliabel dan valid terhadap alat pengujian yang telah dilaksanakan sebelumnya. Kesimpulan penelitian adalah bahwa secara bersamaan dan secara parsial kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sosial.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pramudyo & Faiturohmi, 2020) melakukan penelitian Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas tempel I sleman. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Sederhana dan Analisis Regresi linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kajian oleh (Sunarmi & Sardjijo, 2022) meneliti dampak kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran di pusat perbelanjaan (pada masa pandemi Covid-19). Metode penelitian bersifat deskriptif dan kuantitatif. Data yang diperoleh berupa data numerik yang dilanjutkan dengan analisis regresi berganda. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan dan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Putra et al., 2022) melakukan penelitian Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Winsen Kencana Perkasa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di kantor kecamatan banjaran kabupaten Bandung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas uji F dan uji T. hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, 2022) melakukan penelitian pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah (studi kasus bank muamalat kantor cabang Palembang). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diuji berdasarkan hasil pengolahan data dengan menguji reliabilitas, validitas dan korelasi data. Untuk mengetahui hubungan variabel-variabel tersebut. Melalui variabel tetap atau independen, kualitas layanan dan kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan, kepercayaan dan keyakinan dapat ditentukan melalui variabel dan variabel dependen. Indeks independen berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah dalam bertransaksi perbankan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Habib, Keke, & Ratnasari, 2021) Penelitian Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive THRU Tahun 2020. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari Kinerja karyawan dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa baik secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian bahwa

Kinerja karyawan dan Kualutas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa.

Penelitian (Rawis, 2022). Penelitian (Robus, 2022). Kajian Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pelayanan publik Metode yang digunakan adalah penelitian korelasi Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap beberapa variabel kepuasan.

Penelitian oleh (Rochmah & Rosy, 2022) Menginvestigasi dampak kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas publik terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan metode deskriptif dan metode kuantitatif. sebagian mempengaruhi kepuasan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Alat Analisis	Hasil
1.	(Febrian, 2020)	Analisis kualitas pelayanan KTP elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen	Pengujian validitas, reliabilitas, t, f, linier Berganda dan koefisien determinasi.	Kepuasan masyarakat disebabkan oleh kualitas pelayanan

2.	(Pramulaso, 2020)	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan	Pengujian uji regresi dengan alat uji validitas dan reliabilitas	Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3.	(Pramudyo & Faiturohmi, 2020)	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas tempel I sleman	Analisis Regresi Sederhana dan Analisis Regresi linier berganda	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
4.	(Sunarmi & Sardjijo, 2022)	Pengaruh kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ngada (masa pandemi covid-19).	data kuantitatif dan selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda	kualitas layanan berpengaruh dan kinerja pegawai signifikan berpengaruh terhadap kepuasan
5.	(Putra et al., 2022)	pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di kantor kecamatan banjaran kabupaten Bandung	Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas uji F dan uji T menggunakan program SPSS versi 20	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat
6.	(Rahmawati, 2022)	pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah (studi kasus bank muamalat kantor cabang Palembang)	Pengujian data Realibilitas, Validitas, serta Korelasi. menggunakan program SPSS versi 20	kualitas layanan dan kinerja karyawan memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah
7.	(Habib et al., 2021)	Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive THRU Tahun 2020	Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas uji F dan uji T.	Kinerja karyawan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

8.	(Rawis, 2022)	Pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa canonang lima kecamatan Kawangkoan barat kabupaten Minahasa.	Analisis kuantitatif deskriptif, dengan regresi linier berganda dan uji hipotesis	Kualitas pelayanan public berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
9.	(Rochmah & Rosy, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F.	secara parsial dan simultan, kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Sumber: Peneliti 2022

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian masalah yang telah dikemukakan diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

1. Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pelayanan publik dinilai berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) penyedia layanan atau kesepakatan antara penyedia layanan dan konsumen Hal ini dapat dilakukan dengan menilai kinerja publik, menilai kinerja aktual dan potensialnya, atau mengukur seberapa besar gap atau kesenjangan antara pelayanan yang akan diberikan dengan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterimanya. Semakin kecil perbedaan antara kinerja potensial dan aktual, semakin baik kualitas layanan. (Sunarmi & Sardjijo, 2022)

Sebagian masyarakat tidak puas dengan keadaan pelayanan pemerintah yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh pejabat, pegawai yang tidak berbaik hati melayani masyarakat, dan masyarakat tidak mendengarkan perkataan pegawai

yang lelah untuk melayani masyarakat. publik; biasanya banyak yang teriak, sehingga proses pengerjaan memakan waktu lama, terkadang waktu pengerjaan tidak memenuhi SOP yang penting.

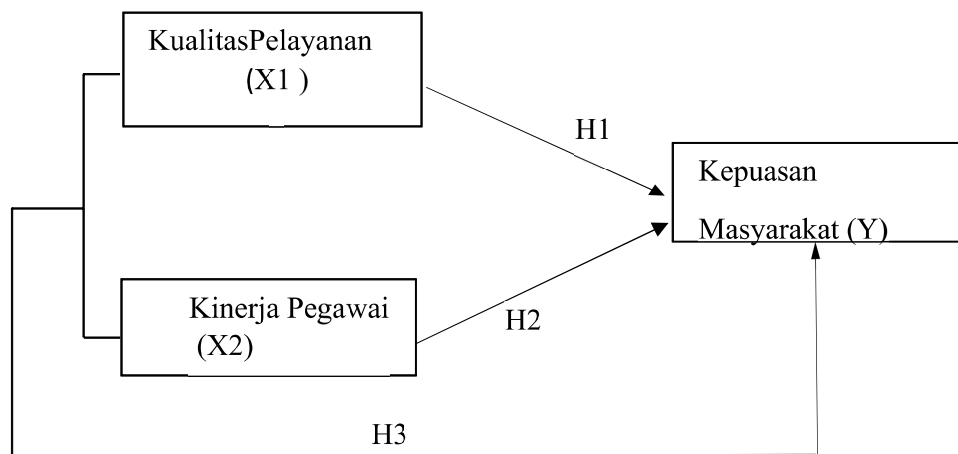
Kualitas dapat didefinisikan sebagai produk yang sempurna; Artinya, ekspresi (Rahmawati, 2022) menyatakan bahwa produksi diproduksi sesuai dengan standar produksi (tujuan atau persyaratan, didefinisikan, dipantau, dan diukur) melalui ekspresi. Kualitas adalah karakteristik produk jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut (Suryani & Handayani, 2019) Kinerja pegawai adalah pegawai memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya, memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya, dan mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan. Durasi waktu pelayanan SOP rata-rata 40 menit 1 SOP. Di bawah tenggat waktu ini, prosedur untuk mendapatkan, membaca, dan memantau dengan benar persyaratan aplikasi untuk penyusunan SOP 1, misalnya dengan menulis di formulir/formulir kosong, kegagalan untuk melakukannya akan dikembalikan. Ia meminta agar diselesaikan. Jika sudah lengkap langsung buat kartunya, jika sudah lengkap simpan dan berikan ke pemohon. Namun pada kenyataannya praktek di daerah ini tidak seperti itu, berdasarkan wawancara di daerah seperti pengurusan e-KTP, walaupun di

SOP sudah disebutkan bahwa pengurusan e-KTP itu 40 menit, sebenarnya butuh waktu. Berhari-hari, berbulan-bulan, dan terkadang bertahun-tahun. Menurut (Cindy Rahmawati,2022). Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Tentunya setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan hasil karyawannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah pengertian umum tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan melalui kinerja pegawai dalam hal kualitas, kuantitas, jam kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan.

Berikut adalah gambar kerangka pemikiran kualitas pelayanan (X1), kinerja pegawai (X2) dan kepuasan masyarakat (Y)



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4.Hipotesis

Berdasarkan alasan dan pemikiran di atas, maka hipotesis berikut diperjelas dalam penelitian ini:

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam.

H2: Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam.

H3 : Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Desain penelitian merupakan strategi yang digunakan oleh peneliti. Sebelum melakukan penelitian, rencana penelitian harus dipersiapkan terlebih dahulu. Rencana penelitian ditempatkan di awal bab metode penelitian untuk memberikan para peneliti pedoman/petunjuk yang sistematis tentang apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, dan bagaimana melakukannya. Proyek penelitian mencakup deskripsi singkat tentang metodologi penelitian yang paling banyak digunakan. (Sanusi, 2017 : 13).

Dalam penelitian ini, penelitian kuantitatif digunakan sebagai metode penelitian untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat antara variabel, variabel independen (variabel independen) dan variabel dependen (variabel dependen) antara variabel kualitas layanan dengan kinerja dan kepuasan . (Sanusi, 2017 : 14).

3.2. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah berupa penelitian replikasi yaitu, penelitian yang mengadopsi variabel dan indikator dari masing-masing variabel dan didukung oleh objek penelitian dan alat analisis yang digunakan. (Surjaweni, 2017). Menjelaskan sifat-sifat variabel praktis dalam aspek visual yang menyebabkan konsep diukur dan diterapkan dalam penelitian. Harus ada definisi yang jelas dari setiap istilah variabel yang digunakan dalam penelitian. Jika tidak, itu akan memberikan arti yang berbeda.

3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dimana seorang peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi penelitian ini pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Jl Soeprpto No.01, Sungai Harapan, Sekupang Kota Batam - Indonesia. Kantor DISDUK CAPIL mempunyai tugas yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan umum/masyarakat.

3.3.2 Periode Penelitian

Peneliti menggunakan bulan Juli dari awal penelitian hingga akhir penelitian. Bagan pencarian dapat Anda lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Tahap Penelitian	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pemberian Judul	■																							
Pencarian data primer		■	■	■																				
Persiapan penelitian					■	■	■	■																
Kuesioner									■	■	■	■												
Pedoman Penelitian													■	■	■	■								
Kesimpulan dari skripsi																	■	■	■	■	■	■	■	■

Sumber : Data Sekunder,2023

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sanusi, 2017 : 87). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah kunjungan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam dengan jumlah populasinya yaitu diambil dari bulan Januari 2023 yaitu 2.790 populasi.

3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah total karakter dalam populasi. Ketika populasi besar, peneliti tidak dapat mengetahui semua faktor dalam populasi. Pengambilan sampel populasi harus representatif (mewakili) populasi (Sugiyono, 2018). Rumus penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin memiliki koefisien yang tidak lengkap karena adanya kesalahan yang diperbolehkan pada sampel. Nilai toleransi ini meningkat menjadi 2790 dikarenakan jumlah penduduk, sehingga toleransi sebesar 5%. (Sanusi, 2017 : 100). Rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Rumus 3.1 Slovin

Sumber: (Sanusi, 2017: 101)

Keterangan:

n : volume sampel

N : ukuran populasi

α : toleransi ketidakteelitian (dalam 5%)

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat dihitung:

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

$$n = \frac{2.790}{1 + 2.790 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.790}{28,9}$$

$n = 96,53$ dibulatkan menjadi 100 sampel

Total sampel diambil dari populasi saat ini dan tingkat toleransi 96,53 dan membulatkan 100 responden.

3.4.3. Teknik Sampling

Metode/Teknik Pengambilan Sampel Salah satu metode pengambilan sampel adalah memilih sampel. Metode pengambilan sampel untuk penelitian ini adalah random sampling atau sampling probabilitas acak. Pengambilan sampel acak adalah metode untuk membuat sampel orang yang memiliki peluang yang sama untuk dipilih dari sampel. (Sanusi, 2017 : 89).

3.5. Sumber Data

Metode pengumpulan data merupakan bagian penting dari penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh statistik. (Sugiyono, 2018). Tanpa metode pengumpulan informasi yang tepat, analisis tidak akan dapat memperoleh informasi yang relevan dan persyaratan kualitas data.

3.5.1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2018) Peneliti mengumpulkan data secara langsung baik pada penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan melakukan

metode pengumpulan data melalui survei, wawancara, kuesioner atau angket dan observasi untuk menjawab masalah ataupun tujuan dari penelitian yang dilakukan.

3.5.2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2018) data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari pemberi informasi, namun data yang dikumpulkan berupa laporan keuangan yang diterbitkan oleh perusahaan, buku, catatan, artikel, laporan publikasi, resensi surat kabar dan majalah. Temuan tidak boleh diproses.

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting, karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan urutan sebagai berikut:

1. Kuesioner

Seringkali data tidak diperlukan di mata peneliti, tetapi disajikan dengan pertanyaan yang terstruktur dengan baik. (Sugiyono, 2018)

2. Dokumentasi

Metode enkripsi sering digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari sumber yang berbeda. Individu dan organisasi.

3.6.2. Alat Pengumpulan Data

Alat penting dalam penelitian ini adalah penggunaan kuesioner untuk menulis jawaban atas pertanyaan. Peneliti akan membagikan pertanyaan kepada public pada DISDUK CAPIL di kota Batam. Peneliti memakai skala pengukuran yaitu skala likert. Berdasarkan (Sugiyono, 2018) Skala likert mengukur pemahaman, sikap, dan opini masyarakat terhadap isu-isu publik. Responden

dapat mengisi kuesioner dengan menanyakan apa yang peneliti lihat dalam kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2018) Setiap bagian kalimat atau pertanyaan dijawab dengan menggunakan skala likert berdasarkan pernyataan tersebut.

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sugiyono, 2018)

3.7. Operasional Variabel

Variabel dapat didefinisikan sebagai karakteristik seseorang atau sesuatu yang berbeda antara orang dan lainnya. Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang ditentukan oleh peneliti berupa segala sesuatu yang perlu dipelajari untuk memperoleh informasi tentangnya, yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 2018)

3.7.1. Variabel Independen

(Sugiyono, 2018). Dalam konsep variabel bebas, terdapat variabel yang mempengaruhi beberapa variabel dan berpengaruh terhadap variabel lainnya. Variabel bebas juga didefinisikan sebagai variabel bebas (prediktor atau variabel bebas), yaitu variabel yang mempunyai pengaruh positif atau negatif karena dapat menyebabkan perubahan, penelitian ini bersifat bebas, yakni: kualitas pelayanan (X1), Kinerja pegawai (X2).

3.7.1.1. Kualitas Pelayanan

Menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020 :85) Kualitas berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan pengiriman tepat waktu

untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan juga dirasakan oleh pelanggan. Pengguna akan mengevaluasi kinerja berdasarkan umpan balik mereka. Indikator kualitas pelayanan menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020) meliputi:

1. Tangible (Bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal
2. Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Jaminan adalah memiliki kemampuan untuk membangun kepercayaan dan kepercayaan diri, bersama dengan pengetahuan tentang label karyawan.
3. Responsiveness adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan pelanggan yang cepat (reaksi) dan efisien serta memberikan informasi yang detail.
4. Keamanan meliputi pengetahuan karyawan perusahaan, tata krama dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan perusahaan dengan pelanggannya.
5. Empati, yaitu kepedulian yang tulus dan pribadi terhadap orang atau pelanggan, berusaha memahami kebutuhan mereka.

3.7.1.2. Kinerja Pegawai

Menurut (Hartono & Siagian, 2020) Kinerja adalah ukuran hasil yang digunakan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan individu dengan mengevaluasi karyawan dalam organisasi dari waktu ke waktu. Organisasi harus selalu berusaha untuk memperkuat kemampuan dan kinerja masa depan mereka,

termasuk penghargaan seperti gaji yang lebih tinggi dan promosi sebagai nilai dalam proses penilaian kinerja.

Menurut (Toni & Siagian, 2021) indikator kinerja pegawai ada empat yaitu:

1. Kualitas pekerjaan, yaitu kemampuan pekerja untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan.
2. Kuantitas kerja adalah ukuran berapa jam atau jam seseorang bekerja untuk suatu perusahaan per hari untuk mengukur berapa banyak tugas yang dapat diselesaikan. Juga dikenal sebagai periode di mana seorang karyawan bekerja pada siang hari (biasanya 8 jam per hari) dalam produksi barang atau jasa di dalam perusahaan. Ini terlihat dari volume pekerjaan dan kecepatan karyawan itu sendiri.
3. Prestasi kerja adalah ukuran keberhasilan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, dimana pekerjaan dilakukan dengan benar tanpa ada kesalahan.
4. Tanggung jawab kerja, adalah sesuatu yang disebabkan atau diberikan oleh perusahaan sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sehubungan dengan pekerjaan atau pekerjaannya selama bekerja pada perusahaan tersebut.

3.7.2. Variabel Dependen

Variabel dependen berdasarkan (Sugiyono, 2018) disebut sebagai variable output, kriteria dan juga sering disebut sebagai variable terikat. variable terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variable bebas.

3.7.2.1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat (Putra et al., 2022) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”. Menurut (Wiardi et al., 2022) menyatakan bahwa Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja, produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Adapun di dalam kepuasan masyarakat terdapat Indikator kepuasan masyarakat menurut (Pramudyo & Faiturohmi, 2020), adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan keseluruhan dengan layanan: Pelanggan puas ketika pekerjaan dilakukan dengan baik, pelanggan tidak boleh kecewa.
2. Referensi Pelanggan yang puas tidak akan ragu untuk memberitahu keluarga dan teman jika pelayanan yang diberikan baik dan efisien.
3. Terus menggunakan layanan, mereka yang puas dengan produk dan layanan yang diberikan pelanggan pasti akan menggunakan produk atau layanan tersebut.

Asumsi untuk mengukur data variabel kunci, termasuk variabel indikator, dan variabel skala yang tercantum dalam Tabel 3.3, adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	(Pramudyo & Faiturohmi, 2020 :85) menyatakan bahwa kualitas berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk	1.Tangible (Bukti fisik) 2.Reliability (Kehandalan) 3.Responsiveness (Daya tanggap) 4.Assurance (Jaminan) 5.Emphaty (Empati)	<i>Likert</i>

	mengimbangi harapan pelanggan.		
Kinerja Pegawai (X2)	(Rahmawati, 2022) Kinerja adalah pengertian bahwa pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pekerjaan 2. Kuantitas kerja 3. Prestasi kerja 4. Tanggung jawab kerja 	<i>Likert</i>
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat (Putra et al., 2022) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan jasa secara menyeluruh 2. Merekomendasikan kepada pihak lain Akan menggunakan jasa kembali 	<i>Likert</i>

Sumber : (Pramudyo & Faiturohmi, 2020 :85), (Rahmawati, 2022), (Putra et al., 2022)

3.8. Metode Analisis Data

Menurut (Sanusi, 2017:115) Analisis data menjelaskan metode analisis yang digunakan peneliti untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Kemungkinan analisis dan klasifikasi data menurut tipe dan tipe responden. Tabel disajikan untuk setiap jenis responden dan menampilkan data untuk setiap variabel yang diselidiki. Perhitungan dilakukan sebagai tanggapan atas rumusan masalah dan rumusan, menghitung dan mengevaluasi konsep. Metode analisis data dalam

penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dalam analisis data adalah statistik deskriptif.

3.8.1. Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2018) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang terkumpul atau untuk mendeskripsikan data guna menarik kesimpulan dan menggeneralisasi. Statistik menyajikan data menggunakan tabel, grafik, bagan, grafik, standar deviasi, rata-rata, median, standar deviasi, dan persentase.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan komputer dan perangkat lunak statistik/aplikasi SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Dengan menggunakan perangkat lunak SPSS, data dari berbagai sampel yang terkumpul akan dianalisis dan korelasinya akan dicatat. Dalam penelitian ini pengaruh atau peran variabel bebas dan terikat.

3.8.2. Uji Kualitas Data

3.8.2.1. Uji Validitas Data

Menurut (Sanusi, 2017:76) Reliabilitas Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dapat disimpulkan bahwa alat tersebut handal jika dapat digunakan sebagai alat ukur yang dapat mengukur kondisi beban sebenarnya secara akurat. Menurut (Sanusi, 2017:77) rumus untuk mencari nilai kolerasi adalah kolerasi *Pearson product moment* yang dirumuskan sebagai berikut.

$$r = \frac{nS_{XY} - S_X S_Y}{\sqrt{((nS_X^2 - (S_X)^2)(nS_Y^2 - (S_Y)^2))}} \quad \text{Rumus 3. 2 } \textit{Pearson product moment}$$

Sumber : (Sanusi, 2017:77)

Pengujian didasarkan pada uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Item atau kuesioner berkorelasi signifikan (dikatakan valid) dengan tabel skor keseluruhan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji dua sisi. 0,05).
2. Jika skor $r < r_{tabel}$ (tanda uji dua sisi. 0,05), baik aplikasi maupun pertanyaan tidak berhubungan secara signifikan dengan skor total (tidak sah).

3.8.2.2. Uji Reliabilitas

Menurut (Sanusi, 2017:88) Reliabilitas adalah sifat pengukuran yang mencerminkan konsistensi suatu hasil pengukuran, apakah suatu skala pengukuran digunakan oleh orang yang sama pada waktu yang berbeda atau oleh orang yang berbeda pada waktu yang sama atau waktu yang berbeda. uji reliabilitas dapat dilakukan terhadap total kuesioner. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right], \quad \text{Rumus 3. 3 Rumus Reliabilitas}$$

Sumber : (Sanusi, 2017:88)

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah pertanyaan.

$\sum \sigma_b^2$ = koefisien variasi total.

V_1^2 = variasi total

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1. Uji Normalitas

Untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal, peneliti dapat menghitungnya dengan uji normalitas. Validitas penelitian diuji dengan menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov. Jika statistik Kolmogorov-Smirnov digunakan tabel $Z < Z$ atau indeks probabilitas / sig asimtotik (2-sisi) $> 0,05$, pengukuran residual yang sesuai dianggap normal. (Realize & Andriani Vesilia, 2018:5)

1. Jika nilai yang tersisa terdistribusi secara normal, histogram atau kurva berbentuk lonceng membantu membuat.
2. Regresi P-P Plot Standar Kehadiran titik-titik diagram standar terjadi di sekitar garis dan diagram pencar tampaknya memanjang ke arah yang sama setelah diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model terdistribusi secara normal.

Data terukur berdistribusi normal atau tidak normal menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov yang menyatakan bahwa:

1. Tes Kolmogorov-Smirnov untuk Sig besar. $> 0,05$ biasanya diterima.
2. Tes Kolmogorov-Smirnov untuk Sig besar. $< 0,05$ menunjukkan bahwa hasil tidak berdistribusi normal.

3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mencari hubungan antara model regresi dengan variabel bebas. Multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai variance inflation (VIF) dari hasil analisis regresi. Nilai VIF diatas > 10 menunjukkan multikolinearitas yang tinggi. (Sanusi, 2017:136)

3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas Uji ini digunakan untuk memeriksa apakah residual regresi berbeda dengan cara yang sama. Peneliti dapat mengetahui terjadi atau tidaknya tanda-tanda heteroskedastisitas melalui grafik yang membandingkan antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan nilai residual variabel dependen yaitu SRESID. (Nurtjahjani Fullchis & Sunarsih Putri Ayu Dwi, 2018:3).

Heterogenitas dinilai menggunakan metode Glejser dengan menyusun regresi dan residual absolut untuk variabel independen. Tidak menunjukkan tanda-tanda heterogenitas elastis jika variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap total residual. $\alpha = 0,05$ untuk model regresi (Sanusi, 2017:135).

3.8.4. Uji Pengaruh

3.8.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Sanusi, 2017:114) regresi linier berganda biasanya merupakan perluasan dari metode linier sederhana, terutama mengalikan jumlah variabel independen yang sebelumnya independen menjadi dua atau lebih. Itu muncul dalam persamaan regresi linier berganda:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \quad \text{Rumus 3. 4 Regresi Linier Berganda}$$

Sumber : (Sanusi, 2017: 135)

Keterangan:

Y = variabel terikat

X1 & X2= variabel bebas

a = konstanta

b1 & b2 = koefisien regresi

3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen disertai dengan analisis kontribusi. (Sanusi, 2012). Koefisien determinasi menunjukkan persentase dengan menggunakan variabel bebas. Nilai koefisien determinasi bervariasi dari nol hingga satu. Rumus untuk mencari koefisien determinasi (R^2) pada tabel dirumuskan sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{\text{Sum of Squares Regression}}{\text{Sum of Squares Total}}$$

Rumus 3.5 : Koefisien determinasi

Sumber : (Sanusi, 2012)

Pada penerapannya untuk analisis, nilai yang terdapat di koefisien determinasi merupakan nilai R^2 yang telah sinkron (R^2 adjusted) yang dihitung dengan menggunakan rumus:

$$R^2_{\text{adjusted}} = 1 - (1 - R^2) \frac{n - 1}{n - k}$$

Rumus 3.5 : R^2 adjusted

Sumber : (Sanusi, 2012)

3.9. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah salah satu metode statistik yang digunakan untuk menguji reliabilitas data statistik dan menarik kesimpulan untuk menerima atau menolak suatu masalah. (Sanusi, 2012) Pernyataan hipotesis terdiri dari hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (dilambangkan H_1 dalam beberapa artikel). Dalam penelitian menggunakan dua metode untuk menguji hipotesis ini: uji t dan uji F.

3.9.1. Uji T (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. (Sanusi, 2012) Rumus untuk uji-t adalah:

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

Rumus 3. 6 T hitung

Sumber : (Sanusi, 2012)

Keterangan: R = Koefisien korelasi

R^2 = Koefesien determinasi

n = jumlah sampel

Menurut (Sanusi, 2012) Menurut uji-t standar:

1. Jika $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika $T \text{-hitung} < T \text{-tabel}$ lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel tersebut.

Rumus hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat tersebut.

H_a : Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat tersebut.

3.9.2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. (Sanusi, 2012) Prosedur untuk mencari Fhitung adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{(r_{y12})^2}{1 - (r_{y12})^2} \left[\frac{n - k - 1}{k} \right]$$

Rumus 3.7 F Hitung

Sumber : (Sanusi, 2012)

Keterangan:

R^2 = Koefisien Derteminasi

K = Banyaknya variabel bebas

n = banyaknya sampel

Menurut (Sanusi, 2012) kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika F hitung > F tabel, dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Jika F hitung < F tabel, dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Rumus hipotesis sebagai berikut :

Ho : tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara simultan atau secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Ha : adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat.

