

**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:

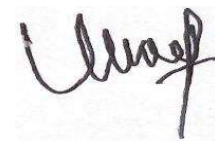
1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan 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 (R ²)	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 Heteroskedastistas.....	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