

SEMINAR HASIL

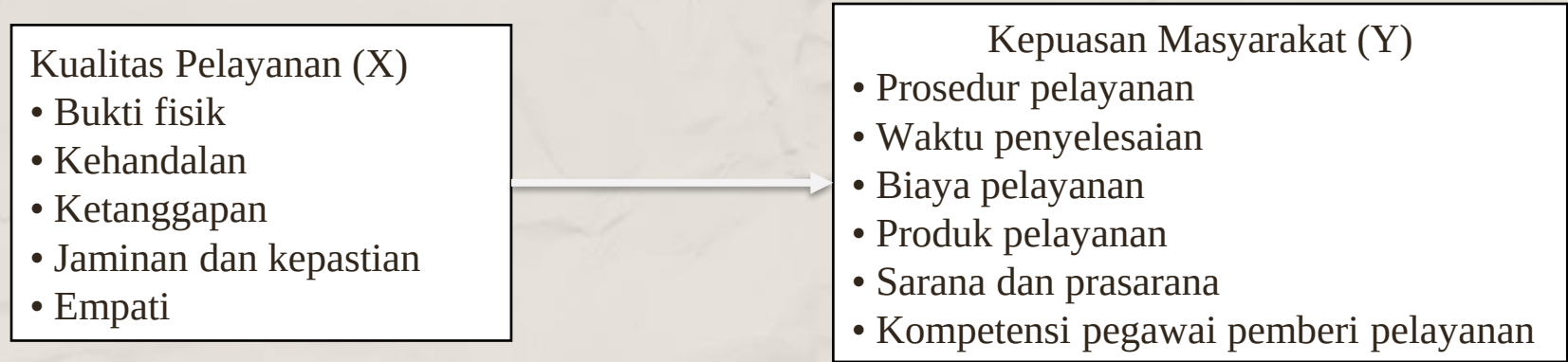
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Nama : Putri Innanda
NPM : 202051008
Dosen Pembimbing : Imam Muazansyah, S.E., M.I.P

BAB I,II, dan III

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian dideskripsikan sebagai berikut :



Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47)).

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini ialah masyarakat Kabupaten Bulungan. Dalam penentuan sampel digunakan metode Simple Random Sampling dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{162.878}{1 + 162.878 \times (10\%)^2} = \frac{162.878}{1 + 162.878 \times 0,01} = \frac{162.878}{1 + 1.628,7} = \frac{162.878}{1.629,7} \\ &= 99,9 = 100 \end{aligned}$$

Jadi sampel yang diambil sebanyak 100 dengan memakai simple random sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi yang ada dilakukan secara acak.

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = presentasi kelonggaran ketelitian karena kesalahan penerapan sampel

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden
berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	41	41%
2.	Perempuan	59	59%
Total		100	100%

No.	Kategori (Usia)	Jumlah	Presentase
1.	17-26 tahun	60	60%
2.	27-36 tahun	19	19%
3.	37-46 tahun	9	9%
4.	47-56 tahun	8	8%
5.	57-66 tahun	4	4%
Total		100	100%

2. Karakteristik Responden
berdasarkan Usia

3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	PNS	0	5%
2.	TNI/POLRI	6	21%
3.	Swasta/karyawan	31	64%
4.	Wiraswasta	10	10%
5.	Ibu Rumah Tangga/IRT	25	0%
6.	Pelajar/Mahasiswa	28	0%
Total		100	100%

No.	Status Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SD	5	5%
2.	SMP	21	21%
3.	SMA	64	64%
4.	S1	10	10%
5.	S2	0	0%
6.	S3	0	0%
Total		100	100%

4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase
1.	Petugas Disdukcapil berpenampilan yang rapih dan bersih.	Sangat Setuju	53	53%
		Setuju	47	47%
		Kurang Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	0	0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Petugas Disdukcapil selalu berada di tempat	Sangat Setuju	45	45%
		Setuju	55	55%
		Kurang Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	0	0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
3.	Petugas Disdukcapil memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	Sangat Setuju	52	52%
		Setuju	47	47%
		Kurang Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	1	1%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%

No.	Pernyataan	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase
4.	Petugas Disdukcapil mampu berkomunikasi dengan baik.	Sangat Setuju	52	52%
		Setuju	47	47%
		Kurang Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	1	1%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
5.	Petugas Disdukcapil bersikap sopan dan ramah.	Sangat Setuju	56	56%
		Setuju	43	43%
		Kurang Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	1	1%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
6.	Petugas Disdukcapil memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.	Sangat Setuju	55	55%
		Setuju	44	44%
		Kurang Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	1	1%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%

Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase
1.	Saya merasa puas dengan kemudahan prosedur pelayanan.	Sangat Setuju	55	55%
		Setuju	45	45%
		Kurang Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	0	0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan tepat waktu.	Sangat Setuju	50	50%
		Setuju	48	48%
		Kurang Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	2	2%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
3.	Petugas tidak menerima pemungutan biaya pelayanan terhadap masyarakat.	Sangat Setuju	58	58%
		Setuju	42	42%
		Kurang Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	0	0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%

No.	Pernyataan	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase
4.	Saya merasa puas dengan produk yang dihasilkan oleh petugas.	Sangat Setuju	54	55%
		Setuju	44	44%
		Kurang Setuju	1	1%
		Tidak Setuju	1	1%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
5.	Saya merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan.	Sangat Setuju	35	35%
		Setuju	60	60%
		Kurang Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	5	5%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
6.	Saya merasa puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	Sangat Setuju	57	57%
		Setuju	41	41%
		Kurang Setuju	1	1%
		Tidak Setuju	1	1%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%

Analisis Data

Uji Validitas

Item	Variabel	R Standar	Corrected Item- Total Correlation	Ket.
X1	Kualita Pelayanan (X)	> 0,30	0.709	Valid
X2		> 0,30	0.727	Valid
X3		> 0,30	0.740	Valid
X4		> 0,30	0.838	Valid
X5		> 0,30	0.721	Valid
X6		> 0,30	0.846	Valid
Y1	Kepuasan Masyarakat (Y)	> 0,30	0.773	Valid
Y1		> 0,30	0.830	Valid
Y3		> 0,30	0.797	Valid
Y4		> 0,30	0.847	Valid
Y5		> 0,30	0.728	Valid
Y6		> 0,30	0.848	Valid

Uji Reabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai r	Ket.
1.	Kualitas Pelayanan (X)	0.883	0,60	Reliabel
2.	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.906	0,60	Reliabel

Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.287	1.928	.778	1.705	.091
KUALITAS PELAYANAN	.872	.071		12.261	<.001

$$Y = a + bX$$

$$Y = 3,287 + 0,872X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan masyarakat

a = Nilai konstan

X = Kualitas pelayanan

b = Koefisien Regresi

Uji parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.287	1.928	.778	1.705	.091
KUALITAS PELAYANAN	.872	.071		12.261	<.001

Nilai T_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 12,261 sedangkan T_{tabel} dengan taraf (α) = 0,05, $n-k = 100-2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Berdasarkan kriteria pengujiannya $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak dan tingkat signifikannya adalah $0,001 < 0,05$. Yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Keterangan :

n = jumlah responden, observasi, atau data

k = jumlah variabel penelitian

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji regresi sederhana dengan menggunakan SPSS versi 29.0 menghasilkan persamaan sebagai berikut: $Y = 3,287 + 0,872X$. Dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat. (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

Saran

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian diatas, maka penulis merekomendasikan beberapa saran yakni, sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada sarana dan prasarana yang disediakan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan mencapai hasil yang optimal sesuai dengan tujuan organisasi.
2. Disarankan pada peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama maka diharapkan dapat mengkaji lebih dalam masing-masing bagian.



THANK
YOU