

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL WILAYAH SURADE KABUPATEN SUKABUMI**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Akhir
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi S 1
Jurusan Manajemen**



Disusun Oleh :

**Aida Nur Eni
183402037**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA**

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Depok, 18 Februari 2021
Mahasiswa,



Aida Nur Eni
183402037

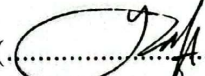
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

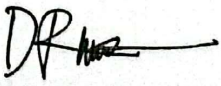
Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Aida Nur Eni
NIM : 183402037
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pembimbing dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta.

DEWAN PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Yuni Pambreni, S.S.T., M.Mgt (..........)

Pembimbing 2 : Dwi Rachmawati, S.S.T., M.Mgt (..........)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 18 Februari 2021

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Aida Nur Eni
NIM : 183402037
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Alfi Magfuriyah, S.S.T., M.Sc (.....)

Penguji 2 : Suci Ayu Sudari, S.S.T., M.Mgt (.....)

Penguji 3 : Udriyah, S.S.T., M.Mgt (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 03 Februari 2021

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Global Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aida Nur Eni
NIM : 183402037
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Global Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non-eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok, 18 Februari 2021
Yang menyatakan,



Aida Nur Eni
183402037

ABSTRAK

Pelayanan pembuatan administratif kependudukan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya kepedulian masyarakat atau bahkan lahirnya kekecewaan, kemarahan yang berujung pada keluhan-keluhan masyarakat. Hal ini merupakan tantangan besar bagi Dinas Kependudukan Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi dalam membangun citra dan *performance* dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi perlu mengetahui dan memahami perilaku masyarakat yang datang, meminta dilayani, merasakan dan mengevaluasi pelayanan dalam rangka pemenuhan kepentingan, kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang dilayaninya, Seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah atau Wilayah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik khususnya dalam pembuatan administrasi kependudukan yang sesuai prosedur. Hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya masalah tentang keluhan masyarakat tentang lambatnya pengurusan yang tidak cepat ditangani oleh aparatur itu sendiri seperti prosedur yang terkesan berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, ada perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurangnya keramahan yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Diketahui hasil uji hipotesis untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan diperoleh nilai t-hitung sebesar 8,361 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan nilai t-hitungnya = 8,361 > t-tabel = 1.661, sehingga variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan

Kata Kunci : Kualitas pelayanan dan Kepuasan masyarakat

ABSTRACT

Unsatisfactory administrative services for population development will lead to reduced public awareness or even the birth of disappointment, anger that leads to complaints from the community. This is a big challenge for the Regional Population Service of Surade Sukabumi Regency in building image and performance in providing satisfying services. Therefore, the Regional Population Service of Surade Sukabumi Regency needs to know and understand the behavior of the people who come, ask to be served, feel and evaluate services in order to fulfill the interests, needs and satisfaction of the people it serves. public services in almost all government sectors or regions which are marked by a decrease in the quality of public services, especially in making population administration according to procedures. This is proven by the fact that there are still many problems regarding public complaints about the slow processing of the apparatus themselves, such as procedures that seem convoluted due to rigid bureaucracy, the behavior of individuals seeking profit, lack of hospitality which also affects the quality of service for the community.

It is known that the results of the hypothesis test for the effect of service quality on satisfaction obtained a t-count value of 8.361 with a significance level of $0.000 < 0.05$, so H_0 is rejected and H_a is accepted and the t-count value = $8.361 > t\text{-table} = 1.661$, so the service quality variable has significant and positive influence on satisfaction

Keywords: Service quality and community satisfaction

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Kerangka Pemikiran	7
1.6 Hipotesis Penelitian	11
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen	13
2.1.1 Pengertian Manajemen	13
2.1.2 Fungsi Manajemen	14
2.1.3 Pengertian Pemasaran	14
2.2 Manajemen Pemasaran	16
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	16
2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa (Pelayanan)	17
2.2.3 Pengertian Pelayanan	19
2.2.3.1 Klasifikasi Jasa (Pelayanan)	20
2.2.3.2 Karakteristik Jasa Pelayanan	21
2.2.3.3 Strategi Pemasaran Jasa atau Pelayanan	24
2.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	26
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jasa	28
2.3.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan atau Jasa	28
2.4 Kepuasan Konsumen (Masyarakat)	30
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen (Masyarakat)	30
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	31
2.4.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen (Masyarakat)	33
2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	35
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	36
3.1.1 Sejarah Singkat	36
3.1.2 Struktur Organisasi	38

3.2	Metodelogi Peneltian	39
3.2.1	Prosedur Penelitian	39
3.2.2	Desain Penelitian	39
3.2.3	Unit Analisis	40
3.2.4	Populasi dan Sampel	41
3.2.4.1	Populasi.....	41
3.2.4.2	Sampel.....	41
3.2.5	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.2.6	Operasional Variabel	43
3.2.7	Intrumen Penelitian.....	45
3.2.8	Hipotesis Statistik	45
3.2.9	Metode Analisa Data.....	46
3.2.9.1	Uji Instrumen	46
3.2.9.2	Analisis Statistik.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Karakteristik Responden.....	53
4.2	Hasil Uji Instrumen.....	54
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	54
4.2.2	Hasil Uji Reliability	55
4.3	Hasil Pembahasan.....	57
4.3.1	Deskripsi kualitas pelayanan dalam pembuatan admnistrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi.....	57
4.3.2	Deskripsi kepuasan masyarakat dalam pembuatan admnistrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi.....	67
4.3.3	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan admnistrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	77
5.2	Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	10
Gambar 1.2 Paradigma Penelitian	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal penelitian	12
Tabel 3.1	Operasional Variabel	44
Tabel 3.2	Skala likert	45
Tabel 3.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	50
Tabel 4.1	Karakteristik responden	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel X	54
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Y	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Reabilitas Variabel X	56
Tabel 4.5	Hasil Uji Reabilitas Variabel Y	56
Tabel 4.6	Jawaban responden tentang penampilan pegawai	57
Tabel 4.7	Jawaban responden tentang peralatan	58
Tabel 4.8	Jawaban responden tentang materi komunikasi	58
Tabel 4.9	Jawaban responden tentang kepedulian pegawai	59
Tabel 4.10	Jawaban responden tentang tanggapan	59
Tabel 4.11	Jawaban responden tentang kecepatan pelayanan	60
Tabel 4.12	Jawaban responden tentang mengatasi keluhan	61
Tabel 4.13	Jawaban responden tentang terpercaya	61
Tabel 4.14	Jawaban responden tentang akurat	62
Tabel 4.15	Jawaban responden tentang konsistensi	62
Tabel 4.16	Jawaban responden tentang keyakinan pelayanan	63
Tabel 4.17	Jawaban responden tentang kepercayaan	64
Tabel 4.18	Jawaban responden tentang kemampuan pegawai	64
Tabel 4.19	Rekapitulasi jawaban responden variabel X	66
Tabel 4.20	Jawaban responden tentang pelayanan sesuai dengan harapan	67
Tabel 4.21	Jawaban responden tentang pelayanan melebihi harapan	68
Tabel 4.22	Jawaban responden tentang fasilitas penunjang melebihi harapan	69
Tabel 4.23	Jawaban responden tentang kembali karena pelayanan	69
Tabel 4.24	Jawaban responden tentang kembali karena nilai & manfaat	70
Tabel 4.25	Jawaban responden tentang kembali karena kepentingan	70
Tabel 4.26	Jawaban responden tentang menyarankan	71
Tabel 4.27	Jawaban responden tentang fasilitas	72
Tabel 4.28	Jawaban responden tentang nilai	72
Tabel 4.29	Rekapitulasi jawaban responden variabel Y	73
Tabel 4.30	Hasil uji Correlations	74
Tabel 4.31	Hasil uji Coefficients ^a	75

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi Masyarakat dituntut utuh mempunyai disiplin dan rasa tanggung jawab agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, serta ia harus mempunyai kesetiaan dan ketaatan penuh terhadap Pancasila, Undang - Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah, sehingga dengan demikian dapat memusatkan segala perhatian dan pikiran serta mengerahkan segala daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna. Untuk mewujudkan Aparatur Sipil sebagai yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, penyelenggara negara memiliki peranan yang besar karena terwujudnya masyarakat yang kita cita-citakan tergantung pada sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan disiplin para penyelenggara negara serta seluruh masyarakat.

Pemberian kewenangan atau desentralisasi di dalam undang-undang memiliki implikasi yang besar terhadap akuntabilitas publik, yaitu aparat dan lembaga pelayanan publik di daerah harus dapat dipertanggungjawabkan apa yang mereka berikan atau mereka lakukan untuk kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan publik diberi makna yang luas, artinya tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga menyangkut semua kegiatan yang dilakukan pemerintah baik langsung atau tidak langsung.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dengan adanya desentralisasi maka tugas-tugas pemerintah kini lebih memungkinkan dilaksanakan oleh daerah, dengan asumsi bahwa peningkatan kesejahteraan rakyat akan lebih cepat diwujudkan mengingat lebih dekatnya Pemerintah Daerah kepada masyarakat di harapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk mewujudkan validitas database kependudukan yang diperlukan dalam perencanaan pembangunan pemerintah membentuk suatu Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) tentang penerapan teknologi agar pengolahan data lebih mudah dan efisien berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88/2004. Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) berfungsi melindungi dan mengesahkan status kependudukan dan peristiwa penting dalam dokumentasi kependudukan.

Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Kebutuhan untuk mengurus KTP meningkat seiring dengan habisnya masa berlaku. Hal ini disebabkan oleh banyaknya peminta untuk pengurusan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, balik nama sertifikat tanah, dan lain lain, maka untuk itu.

Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi terdiri dari 11 (sebelas) desa yaitu Desa Buniwangi, Desa Cipeundeuy, Desa Citanglar, Desa Gunung Sungging, Desa Jagamukti, Desa Kedaleman, Desa Kademangan, Desa Pasiripis, Desa

Sirnasari, Desa Sukatani, dan Desa Wanasari. Kesebelas desa tersebut tentunya harus mendapatkan perhatian dan pelayanan aparatur Wilayah Surade dalam berbagai kepentingan demi terpenuhi hak-hak dan kewajiban serta tanggungjawab mereka sebagai warga masyarakat. Pihak Wilayah Surade harus dapat memenuhi pelayanan yang terbaik dan tepat waktu. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2019:59). Pelayanan yang diberikan aparatur Wilayah adalah cerminan telah terpenuhinya segala kepengurusan kepentingan masyarakat secara administratif.

Kualitas harus diukur dari sudut kecepatan pegawai dinas Wilayah dan tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini kepentingan pribadi masyarakat sangat mempengaruhi. Oleh karena itu secara umum dalam mengelola kualitas pelayanan, harus sesuai dengan kepentingan, kegunaan dan keinginan yang diharapkan masyarakat. Terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan kepentingan masyarakat serta nilai kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kepuasan masyarakat itu sendiri. Kepuasan lebih dikaitkan dengan perilaku (*behaviour*) daripada sikap masyarakat atau pihak yang dilayani. Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya (Husein, 2015:96).

Dalam pembuatan administrasi kependudukan sebagai bagian utama dari tugas utamanya Dinas Kependudukan Wilayah adalah pelayanan publik, kualitas pelayanan untuk publik yang diberikan para pegawai Dinas Kependudukan Wilayah tentunya salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (pelayanan) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2014:138-139). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, masyarakat akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, masyarakat akan sangat puas atau senang.

Pelayanan pembuatan administratif kependudukan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya kepedulian masyarakat atau bahkan lahirnya kekecewaan, kemarahan yang berujung pada keluhan-keluhan masyarakat. Hal ini merupakan tantangan besar bagi Dinas Kependudukan Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi dalam membangun citra dan *performance* dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi perlu mengetahui dan memahami perilaku masyarakat yang datang, meminta dilayani, merasakan dan mengevaluasi pelayanan dalam rangka pemenuhan kepentingan, kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang dilayaninya.

Seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah atau Wilayah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik khususnya dalam pembuatan administrasi kependudukan yang sesuai prosedur. Hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya masalah tentang keluhan masyarakat tentang lambatnya pengurusan yang tidak cepat ditangani oleh aparatur itu sendiri seperti prosedur yang terkesan berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, ada perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurangnya keramahan yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Hal itulah penyebab banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat akibatnya masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan yang adil.

Meskipun demikian pada praktik dan kenyataannya dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh disdukcapil wilayah Surade Kabupaten Sukabumi, terdapat sebagian masyarakat yang sudah puas dengan pelayanannya, namun terdapat sebagian yang lainnya masyarakat yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Wilayah Suaraade Kabupaten Sukabumi terkait pelayanan dalam pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP atau e-KTP, KK dan pembuatan maupun perpanjangan administrasi lainnya.

Berdasarkan dari uraian-uraian dan fenomena di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang membahas mengenai kualitas pelayanan publik serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Administrasi kependudukan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi”**.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian, maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi.

2. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengumpulkan dan mengolah data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, diharapkan akan bermanfaat dan berguna bagi penulis dan obyek penelitian. Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Sebagai pengalaman berharga dalam mengaplikasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Selain itu untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang telah diperoleh dengan penerapannya dalam praktek.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini sebagai salah satu wujud dari pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi yaitu penelitian, pengabdian masyarakat dan pengembangan keilmuan.

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran yang lebih baik mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi.

1.5 Kerangka Pemikiran

Dengan adanya desentralisasi maka tugas-tugas pemerintah kini lebih memungkinkan dilaksanakan oleh daerah, dengan asumsi bahwa peningkatan kesejahteraan rakyat akan lebih cepat diwujudkan mengingat lebih dekatnya Pemerintah Daerah kepada masyarakat di harapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan peningkatan kepuasan masyarakat

terhadap pemerintah. Untuk mewujudkan validitas database kependudukan yang diperlukan dalam perencanaan pembangunan pemerintah membentuk suatu Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) tentang penerapan teknologi agar pengolahan data lebih mudah dan efisien berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88/2004. Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) berfungsi melindungi dan mengesahkan status kependudukan dan peristiwa penting dalam dokumentasi kependudukan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat pengendalian tersebut untuk dapat memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono & Gregous, 2016:284). Terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas produk khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa (Tjiptono & Gregous, 2016:284), kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu :

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Empati (*Empathy*)
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*)
4. Keandalan (*Reliability*)
5. Kepastian (*Assurance*)

Kepuasan masyarakat menjadi faktor penting dalam konteks pembangunan dan upaya peningkatan pemberdayaan masyarakat melalui berbagai pelayanan terbaiknya yang diberikan Dinas Kependudukan suatu Wilayah. Lebih penting lagi adalah bahwa kepuasan masyarakat menjadi dasar bagi dinas kependudukan itu ada dan dibentuk serta diberikan wewenang oleh pemerintah pusat. Kepuasan

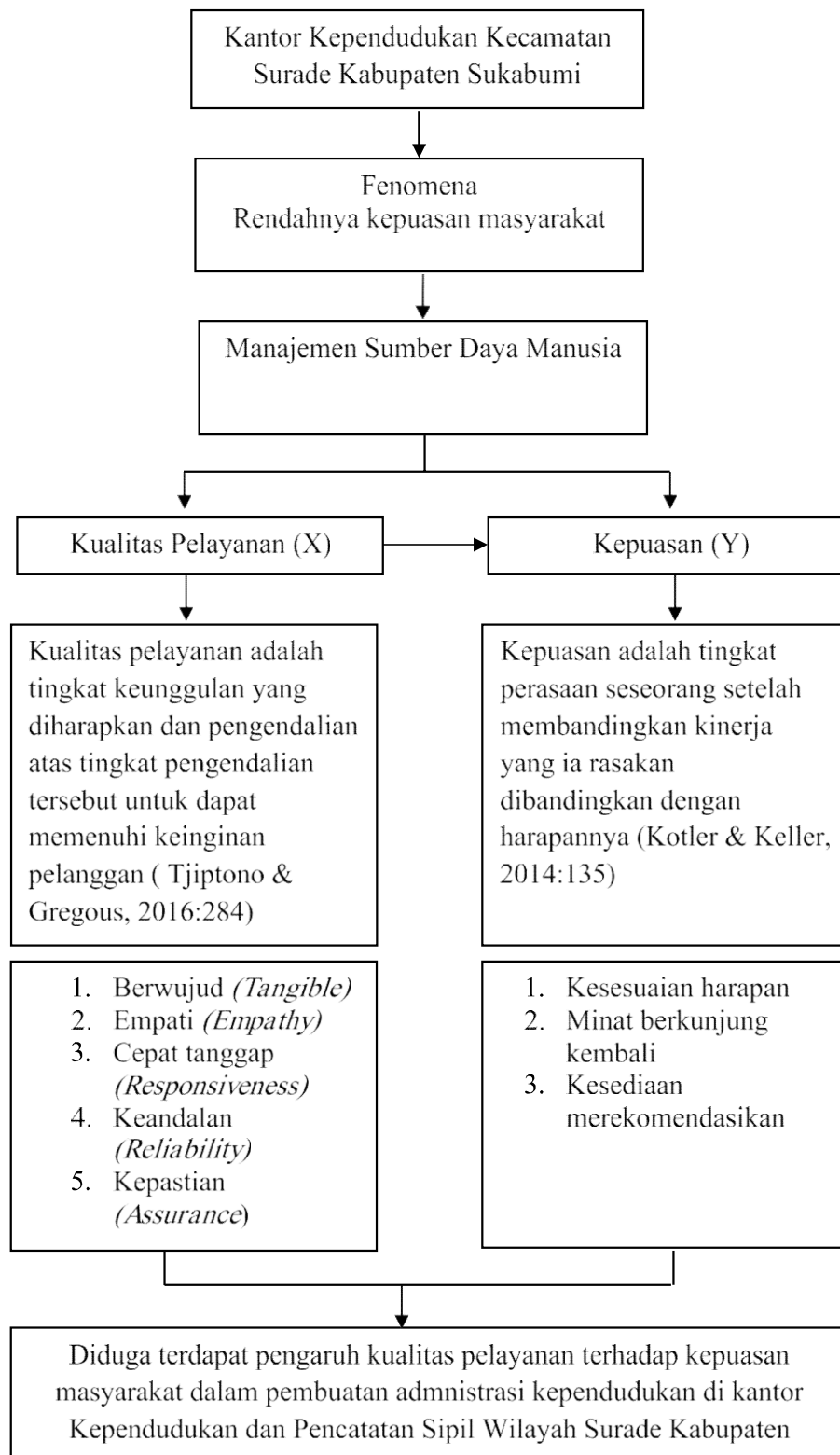
adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2014:135).

Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler & Keller, 2014:138-139). Atribut mengukur pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

Kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya kepuasan masyarakat. *Product and service quality, customer satisfaction, and company profitability are intimately connected. Higher levels of quality result in higher levels of customer satisfaction, which support higher prices and often lower costs*". Yang berarti produk dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas instansi berhubungan erat (Kotler & Keller, 2014:153).

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis menggambarkan konseptual kerangka pemikiran sebagai berikut:

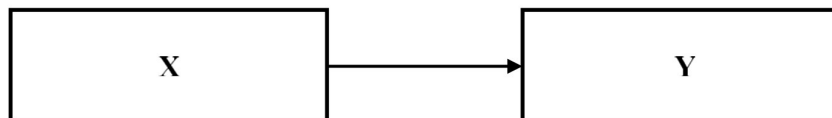


Sumber : Diolah sendiri

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dibuat paradigma penelitian. Paradigma penelitian adalah Pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2017:42).

Paradigma penelitian dapat digunakan sebagai panduan untuk hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data dan analisis. Paradigma pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2
Paradigma Penelitian

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan (Variabel Independen)
Y = Kepuasan Masyarakat (Variabel dependen)

1.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2017:63).

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka pemikiran di atas yang dilandasi atas dasar landasan teoritis, maka dirumuskan hipotesis, sebagai berikut: “Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi”.

1.7 Lokasi dan Waktu dan Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan proposal usulan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi yang beralamat di Jl. Lodaya Sentra Desa Surade Kecamatan Surade Kabupaten Sukabumi 43179. Penelitian ini dimulai dari bulan Agustus 2020 sampai dengan Januari 2021. Dan berikut jadwal penelitiannya.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2020-2021					
		Agst	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1.	Pra penelitian	X					
2.	Pengumpulan Data	X	X	X	X		
3.	Analisis Data			X	X	X	
4.	Penyusunan Laporan			X			
5.	Sidang Usulan Penelitian		X				
6.	Bimbingan dan Perbaikan			X	X	X	X
7.	Sidang Skripsi						X