

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

¹⁾Ade Ayu Wulandari*, ²⁾Muhammad Iqbal, ³⁾Kamaruddin Sellang

^{1),2)}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³⁾ Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

¹⁾adeayhunn@gmail.com, ²⁾iqbal.sidrap@yahoo.com,

³⁾kamaruddinsellang@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bermaksud buat memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif juga penarikan metode *simple random sampling* adalah pengambilan sampel acak dengan jumlah responden 80 orang. Cara penumpukan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dokumentasi, pemantauan juga angket. Metode menelaah data yaitu analisis deskriptif juga regresi linear sederhana. Data yang terpusat langsung di analisis bersama memakai bagan frekuensi juga persentase. Pengolahan data dibantu dengan mengaplikasikan SPSS versi 26.

Hasil pendalaman ini menunjukkan sebetulnya kualitas pelayanan berdampak absolut jelas juga benar bermakna tentang kepuasan masyarakat. Keadaan ini diketahui dengan hasil regresi linear yang mendapat nilai t hitung sejumlah 4,563 dengan signifikansi = 0,05, t hitung sebanyak 4,563 lebih besar dari t tabel 1,991 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Sidenreng Rappang Regency Population and Civil Registration Service. The type of research used is a quantitative descriptive approach and the sampling technique used is simple random sampling, namely random sampling with 80 respondents. Data collection techniques used in this study were documentation, observation and questionnaires. Data analysis techniques namely descriptive analysis and simple linear regression analysis. The collected data is then analyzed using frequency and percentage tables. Data processing is assisted by using SPSS version 26.

The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. This is indicated by the results of linear regression which obtained a t value of 4,563 with a significance = 0,05, a t count of 4,563 is greater than t table 1,991 with significance level of 0,000 which is less than 0,05. Then H_a is accepted and H_0 is rejected.

Keywords : *Service Quality, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat diartikan bagaikan aktivitas maka ditujukan buat memenuhi keperluan pelayanan menurut undang-undang tentang barang dan jasa bagi setiap warga negara serta layanan administrasi akan diberikan bawaan layanan publik. Pelayanan publik yakni suatu gambaran pelayanan akan dibagikan pemerintah pada masyarakat. Pelayanan publik yakni upaya kelompok maupun orang birokrasi untuk saling membantu masyarakat dalam mencapai tujuan tersebut. Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yakni demi memadati hajat sepadan beserta impian serta impian masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang dalam menyamakan jasa publik menurut bagian kependudukan dan pencatatan sipil diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang No. 95 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Pendaftaran masyarakat juga pendaftaran sipil dalam kerangka bentuk fakta manajemen. Pelayanan yang biasa ditemui merupakan pelayanan pengurusan kependudukan, seperti pelayanan kartu tanda penduduk, pelayanan kartu keluarga, akte kelahiran, akte pengganti, akte nikah, akte cerai, KTP anak, akte kematian dan akte migrasi. Dan semua dokumen tersebut sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat selama menjalankan kehidupan pribadinya.

Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil mendefinisikan manajemen kependudukan dalam UU No. 23 Tahun 2006. Seperangkat tugas penyelenggaraan juga pengendalian arsip dari daftar. Standard Operating

Procedure (SOP) yang tepat dan benar yaitu potongan krusial membantu operasional mencengkau kualitas pelayanan akan efektif dan efisien. Sistem operasi standar meliputi : a.) proses layanan, b.) waktu layanan, c.) biaya waktu tunggu, d.) alat dan media, e.) kualifikasi staf dan f.) produk pelayanan. Prosedurnya harus dibakukan sehingga layanan kesejahteraan dapat dipesan secara tertulis dan diberikan seperti yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi awal penelitian pada tanggal 12 Desember 2022 ditemukan masalah yang terjadi dilapangan, yaitu masih kurang optimalnya kualitas pelayanan yang didapatkan masyarakat terkait pelayanannya, seperti ketidaktepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pengurusan berkasnya sangat lambat juga respond pegawai dalam menjajikan pelayanan dinilai masih kurang memuaskan. Oleh karena itu, berdasarkan hal diatas dapat diuraikan bahwa masih adanya ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan masyarakat juga apa akan dikasihkan sama aparaturnya kantor catatan sipil dan kabupaten sidenreng rappang.

Salah satu harapan masyarakat sebagai penerima layanan yakni memerlukan pelayanan yang benar juga memuaskan. Pentingnya kajian ini dilakukan agar pelayanan dinas kependudukan juga catatan sipil kabupaten sidenreng rappang dapat meningkatkan kualitas layanan demi kepuasan masyarakat.

Berawal dari kerangka urusan yang terburai diatas yang mendasari pertimbangan penulis, dengan rencana judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang”.

LANDASAN TEORI

A. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan yaitu derajat bantuan dalam hubungan asa juga keperluan pelanggan. Kualitas pelayanan mampu diartikan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Saat ini dicapai dengan membandingkan satu jenis layanan dengan layanan lainnya. Kualitas pelayanan menaksirkan baik, jika pelayanan yang dipersembahkan melengkapi impian pembeli lalu bisa diucapkan layanan tersebut amat melegakan.

B. Prinsip Kualitas Pelayanan

1. Kelugasan proses metode penyajian harus sederhana, tidak rumit. Prinsipnya, kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah, harus ditinggalkan dan diganti, harus disederhanakan, tidak dipersulit, membuat orang senang, tidak takut.
2. Kepastian Kejelasan janji sistem administrasi pelayanan, bagian pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan bantuan dan penuntasan pengaduan. Kepastian ini melekat kepada masyarakat agar terhindar dari beragam deviasi yang membebani masyarakat.

3. Ketentuan waktu Penerapan bantuan publik sanggup dibereskan dalam masa tertentu. Dalam hal ini, perlu jelas bagaimana lama cara pelayanan akan selesai.
4. Kecermatan barang layanan publik Barang layanan publik akan dipersembahkan terhadap masyarakat yang wajar.
5. Kepenuhan tempat dan infrastruktur Ketersediaan tenaga kerja dan infrastruktur, peralatan, dan sumber daya yang memadai.
6. Kedamaian Prosedur dan buatan jasa publik menciptakan keamanan dan ketentuan hukum. Masyarakat kagak boleh diintimidasi dan ditekan untuk memberikan layanan.
7. Kewajiban Kepala pelaksana servis komunitas ataupun atasan akan dilengkapi untuk berkewajiban arah pengurusan layanan juga penanganan pengaduan ataupun perkara yang berkaitan dengan pengaturan layanan publik.
8. Kemudahan Penggunaan Tepat lokasi layanan yang gampang diperoleh masyarakat.
9. Ketertiban juga ketaatan Penyaluran bantuan hendaklah tertib, patuh dan beradab melayani dengan sukarela dan ikhlas.
10. Kedamaian Kawasan pelayanan mesti bagus dan tertata, beserta bagian menunggu yang tenang dan fasilitas yang mendukung pelayanan.

C. Karakteristik Kualitas Pelayanan

1. Bantuan tidak berbentuk sifat bantuan amat berdampak dengan barang jadi.
2. Penyajian sebenarnya terjadi sejak aksi jelas dan itu dampak yang bersifat kemasyarakatan.
3. Pembuatan juga penerapan jasa tidak bisa dipisahkan menurut realistik karna cenderung terjadi secara serupa juga di tempat yang sama.

D. Indikator Kualitas Pelayanan

1. Fakta Langsung (nyata raga) yakni kesanggupan pejabat/pegawai untuk membuktikan keberadaannya kepada pihak luar. Bukti faktual arah layanan yang dipersembahkan oleh fasilitator pertolongan, yang meliputi akomodasi benda serta kemampuan pegawai.
2. Keandalan yaitu ketangguhan petugas/karyawan dalam menyerahkan pelayanan sebagai tepat juga menyakinkan setara beserta yang dijanjikan. Wanprestasi harus memungkir kemauan masyarakat yang bergunai akurasi masa, penyajian yang serupa kepada segala tanpa sempurna, kasih sayang juga ketelitian yang panjang.
3. Ketanggapan (tanggung jawab) yakni keinginan buat mendukung masyarakat dan meneruskan jasa yang lekas juga memadai demi memperlihatkan penjelasan yang nyata.
4. Tanggungan yakni pemahaman, kesopanan juga ketangguhan pejabat industri demi memajukan beriktikad masyarakat.
5. Simpati yakni belas kasihan terhadap pejabat/pegawai berbentuk pemahaman akan ambisi masyarakat.

E. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

1. Bagian pengetahuan menunjukkan bentuk akal seseorang yakni tempat berkumpulnya berbagai pertimbangan untuk mencapai ketentuan, ketenteraman, keteguhan jiwa dan kesetaraan tersebut.
2. Pengendalian penyebab adalah alat penting dalam semua aktivitas dan tindakan seseorang. Peran aturan harus dilakukan, harus diikuti dan dikendalikan maka sanggup memperoleh tujuan bertimbal demi tujuan.
3. Bagian wadah tersebut bukan hanya terletak berdasarkan bentuk struktur organisasi, tetapi lebih pada penataan dan sistem akan berada meneruskan pelayanan yang layak.
4. Pengganda penghasilan yakni perolehan orang selaku balasan akan kemampuan dan pikirannya yang dituangkan bagi institusi, patut dalam gambaran dana atau lanjut bentuk bangunan, dalam batas waktu tersebut.
5. Keahlian serta keunggulan adalah keunggulan untuk melakukan aktivitas atas bagian akan alat yang ada. Keahlian memang berawal sejak kata berada, kaitannya karena kerja berguna kemampuan bekerja untuk menghasilkan barang atau jasa.
6. Faktor Pelayanan letak semua macam perangkat, alat kegiatan dan akomodasi lain bahwa menjadi sarana primer pelaksana aktivitas.

F. Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan hasil opini dan evaluasi tentang kemampuan pelayanan yang dipersembahkan infrastruktur distribusi bantuan publik. Kepuasan masyarakat yakni faktor terpenting akan wajib diamati karena pelaksana pelayanan massa, karena kepuasan masyarakat memutuskan kejayaan pengurus dalam meneruskan pelayanannya.

G. Indikator Kepuasan Masyarakat

1. Metode bantuan adalah keluasan jenjang pelayanan yang dipersembahkan kepada masyarakat memandang sejak segi kemudahan jejak bantuan.
2. Kualifikasi penyajian adalah syarat proses dan administrasi yang dibutuhkan buat memperoleh bantuan setara atas macam pelayanannya.
3. Kepastian aparat pelayanan adalah kehadiran dan kejelasan petugas akan menyerahkan bantuan.
4. Tertib petugas pelayanan adalah keseriusan petugas ketika menyerahkan pelayanan terkemuka kepada kestabilan saat kegiatan dibanding kepastian yang berlangsung.
5. Kecepatan jasa adalah sasaran saat pelayanan sanggup dibereskan ketika masa diputuskan oleh bagian pengurusan bantuan.
6. Kesamarataan memperoleh pelayanan adalah penerapan bantuan yang lain melainkan kalangan atau kedudukan masyarakat yang dibantu.
7. Ketentuan rencana pelayanan adalah pengamalan saat bantuan sebanding atas ketetapan sejak dipastikan.

8. Kecakapan aparat pelayanan adalah pangkat kemahiran dan kemampuan berkualitas meneruskan atau menyudahkan bantuan terhadap masyarakat.
9. Sopan santun dan adab adalah kelakuan petugas menyerahkan bantuan terhadap masyarakat selaku beradab dan santun bersama mengormati.
10. Kedamaian kawasan adalah keadaan alat dan aparat yang steril, cermat dan urut maka menghadaiahkan ketenangan terhadap orang yang dibantu.

H. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

1. Sifat barang dan bantuan kepuasan pelanggan kepada barang juga barang bagaikan bermakna dihasut dengan penilaian pelanggan.
2. Sentimen pelanggan yaitu Perasaan juga dipengaruhi etika pelanggan kepada barang atau jasa. Perasaan juga sempurna jika keadaan suasana baik dan tenteram.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada dinas kependudukan juga pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang. Ragam penggalan diterapkan yaitu deskriptif kuantitatif karena mencari petunjuk yang berdasarkan sampel populasi untuk menentukan masalah dengan jelas yang diteliti. Dasar penelitian ini yaitu melakukan survey yang dimana pembagian koesioner terhadap informan memuat pertanyaan mengenai dengan penelitian tersebut. Kuantitas populasi penelitian juga tentu terlalu menyusahkan, oleh sebab itu lanjut penggalan dikenakan metode *simple random sampling* merupakan cara penentuan sampel ala acak. Besaran total yang mempunyai keperluan dalam penanganan berkas kependudukan dan pencatatan sipil berjumlah 400 jiwa/orang perbulan. Sehingga jumlah keseluruhannya adalah 80 orang atau responden.

Teknik penumpukan bukti yaitu pemantauan, kuesioner juga studi pustaka. Teknik analisis petunjuk disatukan diolah juga menjabarkan dengan memakai kajian deskriptif kuantitatif dengan mempergunakan dukungan bagan frekuensi juga skala likert demii alat ukur.

Uji kualitas data ada dua yaitu uji validitas yaitu langkah akan membenarkan segala sesuatu pertanyaan digunakan bagi menimbang luwes kajian ini benar atau tidak benarnya. Data bisa diucapkan benar apabila hasil menghasilkan materi dapat diperkirakan tersebut. Sedangkan uji reliabilitas merupakan perkakas menakar daftar penunjuk bagi elastis. Sesuatu pernyataan dinyatakan teruji juga terbukti.

Analisis Regresi Linier Sederhana dijalankan bagi mencapai deskripsi berhubungan variabel yang dikaji serta memandu andaian dalam bentuk pencabutan hasil. Untuk menetapkan ketelitian perliraan kemungkinan ada pengaruh tangguh jarak variabel terbalut (Y) kepuasan pelayanan sama indikator berdikari (X) kualitas layanan dalam penyelidikan ini memakai cara regresi sederhana lantaran memakai dua fleksibel X dan Y.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Instansi kependudukan dan pencatatan sipil berada di area kecamatan watang pulu kabupaten sidenreng rappang dimana tiap perkarangan berada:

- a. Arah utara berbatasan dengan Kecamatan Baranti
- b. Arah timur berbatasan dengan Kecamatan Maritengngae
- c. Arah selatan berbatasan dengan Kecamatan Tellu Limpoe
- d. Arah barat berbatasan dengan Kabupaten Pinrang dan Parepare

B. Hasil Penelitian

Hasil keseluruhan indikator X Kualitas Pelayanan sejumlah 1100 akan menghitung besaran persentasen lalu menakar dengan mempergunakan yaitu:

Skor maximum = skor teratas x jumlah pernyataan x total sampel atau responden

$$\begin{aligned} &= 5 \times 5 \times 80 \\ &= 2000 \end{aligned}$$

Berlandaskan hasil penggalan kualitas pelayanan pada dinas kependudukan juga pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang didapat skor hasil penumpukan data kuesioner 1100 maka tanggapan dari 80 responden kepada kualitas pelayanan yaitu:

$$\begin{aligned} &x 100\% \\ &= x 100\% \\ &= 55\% \end{aligned}$$

Jadi nilai variabel X kualitas pelayanan sebesar 55%. Hasil tersebut dikategorikan Kurang Puas.

Sedangkan jumlah kebulatan angka indikator Y Kepuasan Masyarakat sebanyak 2065 untuk mengukur hasil persentasen maka memperkirakan memakai:

Skor maximum = skor teratasi x jumlah pernyataan x total sampel atau responden

$$\begin{aligned} &= 5 \times 10 \times 80 \\ &= 4000 \end{aligned}$$

Berlandaskan buatan pemeriksaan kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan juga pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang didapat total hasil penyatuan data kuesioner 2065 jadi jawaban dari 80 informan kepada kualitas pelayanan yaitu :

$$\begin{aligned} &x 100\% \\ &= x 100\% = 51,62\% \end{aligned}$$

Jadi nilai variabel Y kepuasan masyarakat sebesar 51,62%. Hasil tersebut membuktikan kepuasan masyarakat kepada dinas kependudukan juga pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang dikategorikan Kurang Puas.

1. Uji Validitas

Pada penelitian ini didapati hasil sampel = 80 responden juga lebih df (*degree of freedom*) atau derajat kebebasan diukur $80-2 = 78$ akan df = 78 juga alpha = 0,05 ditemukan r tabel = 0,21. Maka item penjelasan yang benar memiliki r hitung lebih besar dari 0,21.

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Table	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP1	0,766	0,2199	Valid
	KP2	0,641	0,2199	Valid
	KP3	0,569	0,2199	Valid
	KP4	0,811	0,2199	Valid
	KP5	0,779	0,2199	Valid
Kepuasan Masyarakat	KM1	0,337	0,2199	Valid
	KM2	0,534	0,2199	Valid
	KM3	0,706	0,2199	Valid
	KM4	0,672	0,2199	Valid
	KM5	0,667	0,2199	Valid
	KM6	0,656	0,2199	Valid
	KM7	0,773	0,2199	Valid
	KM8	0,713	0,2199	Valid
	KM9	0,659	0,2199	Valid
	KM10	0,582	0,2199	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah 2023

Berdasarkan data diatas mempertunjukkan bahwa semua item pernyataan mempunyai jumlah koefisien korelasi positif juga lebih besar dari R-table. Maka data yang dihasilkan sudah benar.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas data dilancarkan dengan memakai cara *Cronbach Alpha* yaitu suatu perangkat pernyataan diucapkan terbukti bila mempunyai koefisien keandalan reabilitas sebanyak 0,60 atau lebih.

Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,763	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat	0,824	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah 2023

Dari hasil uji reabilitas membuktikan akan jumlah *Cronbach Alpha* dari segala indikator luas dari 0,60 maka tanggapan informan pernyataan akan daftar diterapkan untuk menerangkan inikator kualitas pelayanan juga kepuasan masyarakat diterangkan mampu juga diyakini demi juru ukur penunjuk.

3. Analisi Linear Sederhana

- Jika jumlah signifikan $< 0,05$ yaitu elatis X berakibat akan fleksibel Y
- Jika jumlah signifikan $> 0,05$ yaitu elatis X tidak berakibat fleksibel Y
- Nilai t bagan diterima dari rumus dengan signifikan 5% yaitu :

$$T \text{ bagan} = (a/2 ; n-k-1) \\ = (0,025 ; 80-1-1)$$

$$T \text{ tabel} = (0,025 ; 78) = 1,991$$

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	T	Sig.
1	(Constant)	13,726	2,754		4,984	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,879	0,193	0,459	4,563	0,000

a. Dependent Variabel Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 26 (2023)

Berlandaskan diatas maka dketahui bahwa :

- Indikator kualitas pelayanan akan kepuasan masyarakat pada catatan kependudukan juga sipil kabupaten sidenreng rappang memiliki jumlah signifikan sebanyak 0,000 juga jumlah t hitung 4,563
- Hipotesis beralaskan uji t mengartikan dengan statistik:

$$H_a : P_{yx} \neq 0$$

$$H_0 : P_{yx} = 0$$

Hipotesis bentuk kalimat :

- Hipotesis H_a : Kualitas pelayanan berdampak penting atas kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan juga catatan sipil kabupaten sidenreng rappang.
- Hipotesis H_0 : Kualitas pelayanan tidak berdampak penting atas kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan juga catatan sipil kabupaten sidenreng rappang

Asas Ketentuan :

1. Jika angka t hitung $>$ t bagan lalu H_0 dicegah juga H_a masuk yaitu benar
2. Jika angka t hitung $<$ t bagan lalu H_0 masuk juga H_a dicegah yaitu substansial

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebanyak $0,000 < 0,05$ juga nilai t hitung $>$ t tabel ($4,563 > 1,991$) jadi H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi ditanggapi bahwa kualitas pelayanan berdampak absolut juga actual kepada kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan juga catatan sipil kabupaten sidenreng rapping.

Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,459 ^a	0,211	0,201	6,732

a. Predictors: (Constant), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan juga pencatatan sipil kabupaten sidenreng rapping

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26 (2023)

Anggapan dari daftar diatas ditampilkan hasil $R = 0,459$ membuktikan akan indikator kualitas layanan berkorelasi sebanyak 45% kepada kepuasan masyarakat. Adapun konstan determinasi R square atau (R^2) sebanyak 0,211 memperlihatkan besarnya kontribusi variabel kualitas layanan mampu menerangkan kepuasan masyarakat sebesar 21% juga sebagian 79% diterangkan dengan indikator lain yang tidak digunakan dalam penggalian ini.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan pada dinas kependudukan juga pencatatan sipil kabupaten sidenreng rapping dalam penelitian ini berada pada kategori Kurang Puas. Hal ini ditandai dengan hasil skor perolehan 1100 dibagi skor maksimum 2000 dikali 100% maka hasil kualitas pelayanan sebesar 55%.
2. Kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rapping berbobot pendalaman berada pada kategori Kurang Puas. Hal ini ditandai dengan hasil skor perolehan 2065 dibagi skor maksimum 4000 dikali 100% maka hasil kepuasan masyarakat sebesar 51,62%
3. Kualitas pelayanan berakibat actual juga jelas terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rapping. Kejadian ini diketahui hasil analisis regresi linear sederhana akan menebus nilai t hitung sebesar 4,563 dengan signifikan 0,05, t hitung sebesar 4,563 lebih besar dari t tabel 1,991 dengan tingkat signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Jadi H_a diterima dan H_0 ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Prof. Ma'ruf. 2015. Aswaja Pressindo *Metode Penelitian Kuantitatif*.

Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Journal of Office Administration*:

- Education and Practice* 1(2): 82–93.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42112>.
- Apriliyanty, Nenden, Andi Mulyadi, and Yana Fajar FY Basori. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Mopeling Sarasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.” *Jurnal Manajemen* 2(7): 1875–82.
- Apriyani, d, A, and sunarti. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo).” *Jurnal administrasi bisnis (jab)* 51(2): 1–7.
www.bisnissurabaya.com.
- Astri, F. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.” *Media Bina Ilmiah* 15(9): 5139–46.
<http://ejournal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1047>.
- Dahmiri, and Vera Suzana. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.” *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan* 5(3): 176–85. <https://online-journal.unja.ac.id/mankeu/article/view/3605>.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Dhion.” *Administrasi Publik* 3(12): 2118–22.
- Dila, Erlianti. 2019. “Kualitas Pelayanan Publik Dila Erlianti.” (1): 15–28.
- Duriat, Ahtu, and Regan Vaughan. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya.” *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11(1): 16–24.
- Fabiana Meijon Fadul. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.” *jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB* 4(2): 1585–99.
- Herawati, Niken, Aris Hidayat, and Suwarsito Suwarsito. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Mitra Manajemen* 7(2): 113–25.
- Istiatin, E. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo.” *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta* 13(01): 1–12.
- Kamaruddin Sellang. 2016. “ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori Dan Aplikasinya.” (February): 1–229.
- Karlina, Eulin, Oki Rosanto, and Nur Eka Saputra. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur.” *Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen*

3(1): 7–16.

- Karmila Yusuf, Kamaruddin Sellang, Hariyanti Hamid. 2019. “Kualitas Pelayanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Panreng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.” *Jurnal Ilmiah Pemerintahan* 7(2): 52–58. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/363>.
- Kunti, Oleh, and Indira Murti. 2021. “Kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil.” 10(1): 80–100.
- Mayasari, Ana. 2020. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar.” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 3(2): 36–44.
- Nurvadillah. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon KTP- EL Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.” *Skripsi*: 39.
- Riyadin. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan).” *Jurnal Simplex* 2(1): 41–50.
- Rosen, A. et al. 2015. “Kualitas Pelayanan.” *Teaching and Teacher Education* 2(1): 17–30. <http://dx.doi.org/10.1080/01443410.2015.1044943><http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.581><https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/2547ebf4-bd21-46e8-88e9-f53c1b3b927f/language-en><http://europa.eu/><http://www.leg.st>.
- Sellang, Kamaruddin, Lahibu Tuwu, and Muhammad Basri. 2019. “Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang.” *Akmen Jurnal Ilmiah* 14(January): 608–15. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=2e480e08-f9b5-466d-4aa2-b90b4cdae892&documentId=72ef14fe-4f7a-3659-a9a1-90df50ca5dd6>.
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja, and Joko Widodo. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.” *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial* 12(1): 15–25.
- Sinollah, and Masruro. 2019. “Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan.” *Program Studi Manajemen, Unira Malang* 4(1): 45–64.
- Sitanggang, Ramayanti, A A Gede Raka, and I made Mardika. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar.” *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik* 5(1): 72–82. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public->

[inspiration/article/view/1947](#).

Taupik Ismail. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 5(3): 413–23.

Wibisono, Aryo, and , Syahril. 2016. “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi”* 11(2): 265–89.

Wibowati, JanuarIda. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Manajemen* 8(2): 1–19.

Wiwik Sulistiyowati, ST., M.T. 2018. 4 Buku ajar kualitas pelayanan *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.