

Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bulukumba

H. Syamsibar

Widyaiswara BPSDM Provinsi Sulawesi Selatan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini merupakan penelitian dekskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 81.657 orang dan jumlah sampel sebanyak 100 orang ditentukan menggunakan persamaan Slovin. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat pelayanan di pegawai terhadap masyarakat sebesar 66,64%. Dimana variabel pelayanan dan kepuasan layanan terhadap masyarakat memiliki tingkat dominan dalam pengukuran kinerja dan cukup signifikan pengaruhnya.

Kata Kunci : *Pelayanan; Tingkat Kepuasan; Masyarakat*

Copyright (c) 2022 H. Syamsibar

✉ Corresponding author :

Email Address : syamsibar57@gmail.com

PENDAHULUAN

Keinginan dan kebutuhan manusia di era globalisasi saat ini semakin kompleks saja, sehingga tidak mungkin dapat dipenuhi dengan usaha sendiri (Garin, 2021). Karena itu, diperlukan wadah atau organisasi untuk merealisasikan kebutuhan dan keinginan yang ingin dicapai (Rahman, 2021). Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu (Syamsibar, 2022). Tujuan dari suatu organisasi itu harus jelas dan rasional, apa bertujuan untuk mendapatkan laba (*business organization*) ataukah untuk memberikan pelayanan (*public organization*) (Sari dkk, 2021). Organisasi akan mencapai tujuannya jika dikelola dengan baik. Hanya saja keberhasilan untuk mewujudkan suatu organisasi yang baik, efektif dan efisien (Ismail dkk, 2022). Hal demikian sesuai dengan kebutuhan, tidak lagi hanya ditentukan oleh keberhasilan penerapan prinsip-prinsip organisasi (Frinaldi, 2014), tetapi terdapat faktor lain yang tidak tampak yang juga ikut menentukan keberhasilan organisasi.

Budaya organisasi yang kuat menumbuhkembangkan rasa tanggung jawab yang besar dalam diri anggota organisasi (Karim, 2019). Mampu memotivasi untuk menampilkan kinerja yang paling memuaskan dan mencapai tujuan dari organisasi itu yaitu melayani masyarakat (Maddatuang dkk, 2021). Jika kita berbicara mengenai pelayanan publik, ada banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintah (Sultan, 2021). Baik itu yang bersifat internal organisasi

seperti kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif maupun semangat kerja sama (Rolos dkk, 2021). Setujukan faktor eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi lembaga swadaya masyarakat (Karim dkk, 2021).

Ada tiga masalah besar dalam pelayanan publik yaitu diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan (Devi dkk, 2018) dan sangat tidak setujunya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Hasniati dkk, 2022). Fakta bahwa pelayanan publik di Indonesia itu masih banyak yang menunjukkan kualitas yang buruk sering menjadi bahasan, baik itu secara lisan maupun tulisan (Sultan, 2022). Salah satu penyebabnya adalah budaya birokrasi di Indonesia yang banyak mengadopsi budaya Jawa, yang hierarkis, tertutup, sentralis, dan mempunyai nilai untuk menempatkan pimpinan (Syamsibar, 2022) sebagai pihak yang harus dihormati. Selain itu sangat kental budaya di mana para pelayan publik itu memberikan pelayanan berdasarkan kedekatan hubungan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) (Widibudiarti & Hartono, 2020). Dengan ciri sebagai berikut: 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran; 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit serta tidak dapat disimpan dalam Inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi (Karim, 2020).

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat (Maddatuang dkk, 2021). Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut (Syamsibar, 2022). Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan publik dalam pelayanan terhadap kebutuhan dari setiap masyarakat yang berkepentingan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Salah satu tolak ukur dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupate Bulukumba yakni Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Karim dkk, 2022). Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan (Syamsibar, 2022). Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah (Awaluddin dkk, 2022). Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan public (Azahraty & Periyadi, 2018). Jika non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain (Puspitasari dkk, 2021). Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya (Thanwain & Amri, 2022).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab (Yamin dkk, 2020). Dilaksanakan oleh instansi Pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suryani, 2020). Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah (Amri dkk, 2022). Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan (Wardani & sari, 2021). Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik).

METHODOLOGI

A. Desain dan Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena gejalagejala hasil pengamatan dikonversikan ke dalam angka-angka yang dianalisis menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif mengharuskan peneliti untuk menjelaskan bagaimana variabel mempengaruhi variabel yang lain (Maleong, 2004). Penelitian ini termasuk jenis penelitian eksperimen. Penelitian dengan pendekatan eksperimen adalah suatu penelitian yang berusaha mencari pengaruh variabel tertentu terhadap variabel yang lain dalam kondisi yang terkontrol secara ketat (Sugiyono, 2013).

Desain eksperimen digunakan ketika ingin menentukan kemungkinan penyebab dan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Yang berarti berusaha untuk

mengontrol semua variabel yang mempengaruhi hasil kecuali variabel bebas. Kemudian ketika variabel bebas mempengaruhi variabel terikat maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas menyebabkan atau mempengaruhi variabel terikat.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner yaitu sejumlah daftar pertanyaan yang diajukan untuk mendapatkan informasi yang mendasarkan dari laporan tentang diri sendiri (*self report*) atau pengetahuan dan atau keyakinan pribadi subjek atau informasi yang diteliti (Siregar, 2015). Kuesioner ini bersifat tertutup dimana pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa agar responden dibatasi dalam memberikan jawaban dari beberapa alternatif saja atau memilih pada satu jawaban saja. Penyusunan skala pengukuran dalam kuesioner di sini menggunakan metode Skala Likerts dengan alternatif pilihan antara 1 sampai dengan 4. Kuesioner dibagikan kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba sebanyak 100 orang.
2. Observasi yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, kegiatan ini dilakukan sebelum dan selama penelitian. Kegiatan observasi dilakukan dengan mengamati jalannya kegiatan pelayanan secara langsung.
3. Dokumentasi dan kepustakaan, yaitu informasi yang diperoleh dengan mempelajari sumber data tertulis berupa teori-teori, sejarah organisasi, jumlah pegawai, struktur organisasi dan data tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Studi dokumentasi dan kepustakaan diperoleh dengan cara mengumpulkan referensi-referensi dan data-data di lokasi penelitian.

C. Populasi, Sampel dan Responden

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba (Narbuko, 2005). Cara menentukan jumlah sampel dengan taraf kesalahan 5% atau 0,05 dengan populasi 81.657 jiwa, Untuk menentukan sampel, didasarkan pada pendugaan proposisi populasi dengan menggunakan rumus Slovin (Hernawan, 2019), yaitu rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian (presisi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10 %.

81.657

$$n = \frac{81.657}{1 + 81.657(0,1)^2} = 99,877 \text{ orang dibulatkan } 100 \text{ orang}$$

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi instrument penelitian adalah angket dalam penelitian ini merupakan angket tertutup yang telah disertai dengan jawaban, sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang telah tersedia. Penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012). Dengan skala Likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator

variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

1. SS : Sangat Setuju/sangat puas Diberi skor 4
2. S : Setuju/Puas Diberi skor 3
3. TS : Tidak Setuju/Tidak Puas Diberi skor 2
4. ST : Sangat Tidak Setuju/Puas Diberi skor 1

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian (Arikunto, 2006).

E. Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis

Statistik deskriptif menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian seperti mean, standar deviasi, varian, modus, dan lain-lain (Sugiyono, 2005). Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengukur capaian indikator dari variabel-variabel. Untuk mengetahui apakah pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan masyarakat digunakan analisis korelasi (Sudjana, 2014) sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dimana:

- r = Koefisien Korelasi
- n = Jumlah responden
- x = Pelayanan
- y = Kepuasan Masyarakat

Sedangkan untuk mengetahui koefisien determinasinya digunakan rumus:

$$r^2 = (\text{Koefisien Determinasi})$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Distribusi data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pria	55 orang	55 %
2.	Wanita	45 orang	45 %
Jumlah		100 orang	100 %

Sumber: Data diolah 2022.

Tabel 2. Distribusi data responden berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20-30	18 orang	18%
2.	31-40	50 orang	50%
3.	41-50	30 orang	20%
4.	51-60	2 orang	2%
Jumlah		100 orang	100%

Sumber: Data diolah 2022.

Tabel 3. Distribusi data responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
2.	SMP	10 orang	10%
3.	SMA	48 orang	48%
4.	Sarjana (Sarjana Muda, S1,S2)	42 orang	42%
Jumlah		100 orang	100%

Sumber: Data diolah 2022.

B. Deskripsi Statistik

Uji statistik dasar untuk menentukan deskriptif data mengenai pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase. Pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Menurut Freddy Rangkuti (2002) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penyampaian pelayanan/jasa yang melebihi tingkat kepentingan masyarakat.

Berikutnya adalah efektifitas, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran. Sederhana mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit serta tidak dapat disimpan dalam Inventori .

Tabel 4. Deskripsi jawaban responden mengenai Fasilitas Kantor Berupa Komputer

Kategori	Frekuensi	Bobot	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	48	4	192	60,19
Setuju	28	3	84	26,33
Tidak Setuju	19	2	38	11,91
Sangat Tidak Setuju	5	1	5	1,57
Total	100		319	100

Sumber: Data diolah 2022.

Tabel 5. Deskripsi jawaban responden mengenai kepastian waktu dan kewajaran biaya

Kategori	Frekuensi	Bobot	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	50	4	200	62,12
Setuju	34	3	102	31,68
Tidak Setuju	14	2	28	8,70
Sangat Tidak Setuju	2	1	2	0,63
Total	100		332	100

Sumber: Data diolah 2022.

Tabel 6. Deskripsi jawaban responden mengenai Kejelasan informasi yang diberikan pegawai

Kategori	Frekuensi	Bobot	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	50	4	200	61,54
Setuju	30	3	90	27,70
Tidak Setuju	15	2	30	9,23
Sangat Tidak Setuju	5	1	5	1,54
Total	100		325	100

Sumber: Data diolah 2022.

Deskripsi jawaban responden untuk variabel kepuasan dalam layanan masyarakat pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

1. Prosedur Pelayanan

Tabel 7. Deskripsi jawaban responden mengenai kepuasan masyarakat dengan pernyataan mengenai prosedur Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Bobot	Skor	Persentase (%)
Sangat Puas	55	4	220	66,46
Puas	26	3	78	23,56
Tidak Puas	14	2	28	8,45
Sangat Tidak Puas	5	1	5	1,51
Total	100		331	100

Sumber: Data diolah 2022.

Berdasarkan tabel 7 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan 55 responden menjawab “sangat puas” skor 220 dan persentase 66,64%, 26 responden yang menjawab “Puas” skor 78 dan persentase 23,56 %, 14 responden yang menjawab “Tidak Puas” dengan skor 28 dan persentase 8,45 %, 5 responden yang menjawab “Sangat Tidak Puas” dengan skor 5 dan persentase 1,51 % dengan pernyataan prosedur pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

2. Persyaratan Pelayanan

Tabel 8. Penilaian Responden terhadap Item Pernyataan Persyaratan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Bobot	Skor	Persentase (%)
Sangat Puas	48	4	192	60,37
Puas	30	3	90	28,30
Tidak Puas	14	2	28	8,80
Sangat Tidak Puas	8	1	8	2,51
Total	100		318	100

Sumber: Data diolah 2022.

Berdasarkan tabel 8 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan 48 responden menjawab “Sangat Puas” skor 192 dan persentase 60,37 %,30 responden yang menjawab “Puas” skor 90 dan persentase 28,30 %, 14 responden yang menjawab “Tidak Puas” dengan skor 28 dan persentase 8,80 %, 8 responden yang menjawab “Sangat Tidak Puas” dengan skor 8 dan persentase 2,51 % dengan pernyataan persyaratan terhadap pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

3. Kecepatan Pelayanan

Tabel 9. Penilaian Responden terhadap Item Pertanyaan Kecepatan Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Bobot	Skor	Persentase (%)
Sangat Puas	65	4	260	75,36
Puas	20	3	60	17,39
Tidak Puas	10	2	20	5,79
Sangat Tidak Puas	5	1	5	1,44
Total	100		345	100

Sumber: Data diolah 2022.

Berdasarkan tabel 9 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan 65 responden menjawab “Sangat Puas” skor 260 dan persentase 75,36 %,20 responden yang menjawab “Puas” skor 60 dan persentase 17,39 %, 10 responden yang menjawab “Tidak Puas” dengan skor 20 dan persentase 5,79 %, 5 responden yang menjawab “Sangat Tidak Puas” dengan skor 5 dan persentase 1,44 % dengan pernyataan kecepatan pelayanan pada masyarakat pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

4. Kesopanan dan Keramahan Pegawai

Tabel 10. Penilaian Responden terhadap Item Pertanyaan Kesopanan dan keramahan pegawai pada masyarakat Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba

Kategori	Frekuensi	Bobot	Skor	Persentase (%)
Sangat Puas	75	4	300	80
Puas	25	3	75	20
Tidak Puas	0	2	0	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0	0
Total	100		375	100

Sumber: Data diolah 2022.

Berdasarkan tabel 10 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan 75 responden menjawab “Sangat Puas” skor 300 dan persentase 80 %,25 responden yang menjawab “Puas” skor 75 dan persentase 20 %, tidak ada responden yang menjawab “Tidak Puas” dengan skor 0 dan persentase 0 %, tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Puas” dengan skor 0 dan persentase 0 % dengan pernyataan kesopanan dan keramahan pada masyarakat pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

C. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba

Berdasarkan data hasil penelitian pada lampiran selanjutnya data tersebut dianalisis. Hasil analisis ini digunakan sebagai kesimpulan. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (r^2) seperti yang telah dikemukakan sebelumnya. Pada tabel telah dikemukakan tabel rangkuman skor kedua variabel, dimana variabel "Pelayanan" diberi identitas X sedangkan variabel "Kepuasan Masyarakat" diberi identitas Y.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis data adalah sebagai berikut:

- 1) Memasukkan jumlah nilai variabel X dan variabel Y mulai dari responden nomor 1 sampai dengan responden nomor 100 kedalam tabel korelasi.
- 2) Masing-masing nilai X dan Y dikuadratkan untuk mendapatkan x^2 dan Y^2 .
- 3) Nilai-nilai X dan Y dikalikan untuk mendapatkan nilai XY.
- 4) Menjumlahkan nilai - nilai X^2 dan Y^2 , XY mulai dari responden nomor 1 sampai dengan responden nomor 100.
- 5) Selanjutnya mencari korelasi antara variabel X dan variabel Y dengan menggunakan rumus Koefisien Korelasi.

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi di atas maka $r = 0,42$ atau 42 %. Dengan demikian nampak adanya hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, dinyatakan cukup berdasarkan interpretasi koefisien korelasi. Untuk mengukur pengaruh antara pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan koefisien determinan, yaitu:

$$r^2 = (0,42)^2 = 0,176 \text{ atau } 17,6\%$$

Dengan demikian pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba adalah sebesar 42 %. Berarti pelayanan cukup pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Pelayanan yang sesuai pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba diukur berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy. Sedangkan kepuasan masyarakat diukur dengan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kesopanan pelayanan pegawai. Melihat perhitungan korelasi antara pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah $r = 0,42$ maka menurut tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi bahwa nilai interval 0,40 s/d 0,599 adalah termasuk tingkat hubungan yang cukup. Dengan demikian melihat hasil korelasi r adalah 0,42 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba terdapat hubungan korelasi cukup.

Referensi

- Amri, N. F., Laming, R. F., & Thanwain, T. (2022). Sistem Pengendalian Intern (SPI) Menjadi Dalang Problematika Akuntansi. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 677-684.
- Awaluddin, A., Chahyono, C., & Mane, A. (2022). ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PEMBERIAN TAMBAHAN PENGHASILAN PEGAWAI DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA ASN MELALUI KEPUASAN KERJA PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH (BPKD)

- KABUPATEN LUWU TIMUR. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 4(2), 110-121.
- Azahraty, A., & Periyadi, P. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN MURUNG RAYA. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i2.215>
- Devi, R., Usman, J., & Malik, I. (2018). Pengaruh Nilai-Nilai Kearifan Lokal Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 4(3), 338-351. <https://doi.org/10.26618/kjap.v4i3.1649>
- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh budaya kerja pegawai negeri sipil terhadap pelayanan publik di dinas catatan sipil dan kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus*, 13(2), 180-192. <https://doi.org/10.24036/jh.v13i2.4727>
- Garin, M. I. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKABUMI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1875-1882. <https://doi.org/10.47492/jip.v2i7.1036>
- Hasniati, H., Indriasari, D. P., & Sirajuddin, A. (2022). Marketing Mix Analysis on Increasing Sales Volume at Perumnas Branch I Tamalanrea in Makassar. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(7), 10-21. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v5i7.357>
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran.
- Ismail, M., Sahabuddin, R., Idrus, M. I., & Karim, A. (2022). Faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian pada Online Marketplace pada Mahasiswa Universitas Hasanuddin. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 49-59.
- Karim, A. (2019, March). The Effect of "Axis Hits Bonus" Version Tagline Advertising and Ambassador Brand against Axis Cards Awareness. In *First International Conference on Materials Engineering and Management-Management Section (ICMEMM 2018)* (pp. 63-66). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/icmemm-18.2019.13>
- Karim, A. (2020). Endemic rice Pulu'Mandoti supports the economy and food security at Salukanan community during Covid-19 global pandemic crisis. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(9), 793-796. DOI: 10.38124/IJISRT20SEP485
- Karim, A., Musa, C. I., Sahabuddin, R., & Azis, M. (2021). The Increase of Rural Economy at Baraka Sub-District through Village Funds. *The Winners*, 22(1), 89-95. <https://doi.org/10.21512/tw.v22i1.7013>
- Karim, A., Syamsuddin, I., Jumarding, A., & Amrullah, A. (2022). The Effect of Gender Independence and Leadership Style on Audit Quality in Makassar Public Accounting Offices. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(7), 114-126. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v5i7.341>
- Maddatuang, B., Syukur, A., Indar, S. H., & Karim, A. (2021). The rural economic growth in south Sulawesi drives the national Sustainable Development Goals. *International Journal of Management (IJM)*, 12(3), 2021.
- Maddatuang, B., Syukur, A., Indar, S. H., & Karim, A. (2021). The rural economic growth in south Sulawesi drives the national Sustainable Development

- Goals. *International Journal of Management (IJM)*, 12(3), 2021. DOI: 10.34218/IJM.12.3.2021.002
- Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). *Metodelogi penelitian*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2005). *Metode Penelitian*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Puspitasari, S., Mane, A., & Syamsuddin, I. (2021). PENGARUH MOTIVASI DAN HASIL BELAJAR MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING (STUDI KASUS MAHASISWA AKUNTANSI UNIVERSITAS BOSOWA). *Economics Bosowa*, 7(003), 216-227.
- Rahman, F. A. (2021). The Effectiveness for Regional Budget of Revenue and Expenditure as a Control Tools in Enrekang Regency Governments. *Saudi J Econ Fin*, 5(4), 173-179. DOI: 10.36348/sjef.2021.v05i04.006
- Rolos, L., Sumual, M., & Langie, J. H. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA LUMBO. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(9).
- Sari, J. P., Noor, M., & Djumlani, A. (2019). Pengaruh Semangat Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Ejournal Pemerintah Integr*, 7(1).
- Siregar, S. (2015). *Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & spss*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sultan, M. (2021). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Makassar. *YUME: Journal of Management*, 4(3).
- Sultan, M. (2022). Kolaborasi Stakeholder's Dalam Penyelenggaraan Corporate University Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Widyaaiswara Indonesia*, 3(2), 81-94.
- Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 258-264. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46434>
- Syamsibar, H. (2022). Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kemampuan dan Komitmen Pegawai pada Kantor Bupati Takalar. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 346-352.
- Syamsibar, H. (2022). Pengaruh Disiplin, Kepuasan dan Hubungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Mirai Management*, 7(1), 286-297. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i1.1978>
- Syamsibar, H. (2022). Pengaruh Kualitas Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Enrekang. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 128-139.
- Syamsibar, S. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Usia Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 18-26.

- Thanwain, T., & Amri, N. F. (2022). Analisis Perlakuan Akuntansi Aset Tetap pada Pemerintah Daerah Kabupaten Enrekang. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 195-205.
- Wardani, S. S., & Sari, R. P. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa. *JURNAL GAMMA-PI*, 3(2), 6-11. <https://doi.org/10.33059/jgp.v3i2.3696>
- Widibudiarti, L. S., & Hartono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Administrasi Publik*, 15(9), 1122-1132.
- Yamin, Y., Saleh, K., & Rolista, R. (2020). Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 4(4), 37-44. DOI: <https://doi.org/10.24967/jmms.v4i4.1064>