

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SORONG

Johny Paembonan¹, Susetyowati Sofia², Digor Mufti³
^{1,2,3} Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sorong.

Email: susetyowati.sofia@yahoo.co.id

ABSTRACT :

This study aims to determine (1) the effect of administrative services on community satisfaction at the Sorong Regency Population and Civil Registration Office. (2) The Effect of Employee Performance on Community Satisfaction at the Sorong Regency Population and Civil Registration Office. (3) The Effect of Administrative Services and Employee Performance on Community Satisfaction at the Sorong Regency Population and Civil Registration Office. This study uses descriptive and correlation methods using a quantitative approach. The population in this study was the people of Sorong Regency, which amounted to 101 people. The data collection technique in this study used a probability sampling technique with the Slovin formula. The sample in this study amounted to 81 people. The results showed that (1) Administrative Services on Community Satisfaction at the Sorong Regency Population and Civil Registration Office obtained a significant value of 0.000 which was smaller than the 0.05

Keywords: *Administrative Services, Employee Performance, Community Satisfaction*

ABSTRAK :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong. (2) Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sorong. (3) Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan korelasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kabupaten Sorong yang berjumlah 101 orang. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan rumus Slovin. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 81 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong memperoleh hasil nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

Kata kunci : *Pelayanan Administrasi, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat*

*Received : September, 20, 2022**Revised : September, 21, 2022**Available online :*

PENDAHULUAN

Pelayanan Administrasi pada organisasi publik yang baik akan tampak dari efektifitas dan efisiennya setiap kegiatan yang dilakukan. efektif dan efisien yang dimaksud adalah cepat, akurat, mudah, murah, dan tepat sasaran sehingga Pelayanan Administrasi yang dilakukan tidak sebatas hanya memenuhi kriteria dan target organisasi namun bagaimana cara Pelayanan Administrasi maupun pemerintah melakukan tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat Kabupaten Sorong.

Menurut Apriansyah, (2016), penyelenggaraan pelayanan publik masih diharapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut masih disebabkan oleh ketidakpastian untuk menanggapi terjadinya transpormasi nilai yang dimensi luar serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat Indonesia diharapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan.

Berdasarkan undang-undang RI Nomor 23 Tahun 20013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Pelayanan Administrasi kependuduk merupakan kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan Informasi, administrasi kependudukan sarta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan saat ini yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat Kabupaten Sorong akan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan masyarakat Kabupaten Sorong dalam meningkatkan Kinerja Pegawai. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh ketidak pastian menghadapi perubahan nilai, dan dimensi diberbagai bidang serta permasalahan yang ada.

Menurut Hayat (2017:2), Kolerasi yang berkaitan antara penyelenggara pemerintah dengan pelayanan administrasi yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek Pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagian

*Received : September, 20, 2022**Revised : September, 21, 2022**Available online : September, 23, 2022*

utama dalam penyelenggaraan Pemerintah, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia Pelayanan mengatur proses dan tata cara memberikan pelayanan yang baik dan standar yang ditentukan.

Kinerja Pegawai sangat berperan dalam kemajuan tersebut, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka Kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan perannya dalam suatu organisasi. Menurut Mangkunegara (2005;67) menegaskan bahwa kinerja Pegawai adalah hasil kerja (prestasi kerja) secara kuantitatif yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

KAJIAN PUSTAKA

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi

Dalam pelayanan administrasi terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya yaitu, faktor kesadaran dari para pegawai, serta petugas yang berkecimpungan dalam pelayanan Administrasi, faktor landasan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistemik yang memungkinkan jalannya mekanisme, faktor pendapatan yang memenuhi

kebutuhan, faktor keterampilan petugas dan terakhir adalah faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Wilian Stern dalam teorinya tersebut Mangkunegara (2009;16-17), sebenarnya merupakan perpaduan dari pandangan teori heriditas dari Schopenhauer dan teori. Penulis, sependapat dengan pandangan teori konvergensi dari Wiliam Stern bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja individu adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasinya.

Indikator Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan indikator Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indikator Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan instansi pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah, data dan informasi

Received : September, 20, 2022

Revised : September, 21, 2022

Available online :

tentang tingkat Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat.

Kerangka konsep merupakan merupakan sebagai model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting, menurut Uma Sekaran Dalam Sugiyono (2011:60)

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan metode kuantitatif, deskriptif dengan pendekatan korelasi. Metode kuantitatif merupakan penelitian dengan menguji hasil penelitian yang berupa data dalam bentuk angka dengan analisis menggunakan statistic (Sugiyono, 2016).

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan dengan atau menghubungkan dengan variable lain (Sugiyono, 2016:2).

Pendekatan korelasi adalah pendekatan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih tanpa ada

upaya untuk mengetahui variable tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi pada variable tersebut.

Populasi

Populasi merupakan kumpulan individu atau objek penelitian yang memiliki kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut populasi dipahami sebagai kelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Donald R & William C., 1997). Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah sebanyak 101 orang yang sedang melakukan perekaman pengurusan KTP Elektronik (E-KTP)

Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2015:63). Pada dasarnya teknik pengambilan sampel dikelompokkan menjadi dua yaitu probability dan non probability. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *probability no sampling* dimana menurut Sugiyono (2015:82) mendefinisikan probability sampling yaitu Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi

*Received : September, 20, 2022**Revised : September, 21, 2022**Available online : September, 23, 2022*

setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti peneliti menggunakan rumus Slovin, dimana ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Besaran sampel yang akan diteliti sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Nilai Kritis / eror (5%)

dari rumus diatas didapat angka sebagai berikut :

$$n = \frac{101}{1 + 101 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{101}{1 + 101 \cdot 0,0025}$$

$$n = \frac{101}{1 + 0,2525}$$

$$n = \frac{101}{1,2525}$$

$$n = 80,64$$

Dengan menggunakan rumus Slovin di dapat jumlah sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini dibulatkan sebanyak 81 responden.

Jenis Data

Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka

(Sugiyono, 2011). Jenis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah data interval atau rasio yang penggunaannya pada kuesioner dengan rumus slovin.

Sumber Data

Menurut Rumengan (2013) ketika melakukan tahap statistic adanya suatu pengumpulan data yang akan diolah, pada umumnya statistic memiliki dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti atau pihak pertama. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data primer langsung dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong melalui hasil penyebaran kuesioner.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian atau dari pihak lain yang terkait dengan objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data sekunder berupa Kinerja Pegawai dari masyarakat Kabupaten Sorong.

Teknik Analisis Data

Received : September, 20, 2022

Revised : September, 21, 2022

Available online :

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat diperoleh melalui, yaitu sebagai berikut:

1. Angket atau kuesioner Menurut Suroyo Anwar (2009) kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan atau pertanyaan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan diri responden, yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden. Kuesioner terdiri pertanyaan atau pertanyaan tertutup yang meliputi variable Pelayanan Administrasi (X1), Kinerja Pegawai (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y)
2. Dokumentasi
Dokumentasi dapat diperoleh dari lokasi tempat penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.

Instrumen Penelitian

Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Ghozali, 2009).

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu

kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2009).

Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat digunakan (*valid*) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi Normalitas, asumsi multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data, salah satunya adalah Metode Kolmogorov-Smirnov. Metode ini memiliki prinsip kerja membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoritik dengan frekuensi kumulatif distribusi empirik.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variable

*Received : September, 20, 2022**Revised : September, 21, 2022**Available online : September, 23, 2022*

independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan Variance Inflation factor (VIF).

Uji Multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variable bebas (Independen). Apabila terjadi kolerasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas (Ghozila, 2005). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variable bebas.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah kondisi dimana varian dari nilai sisa adalah tidak sama antara satu obsever dengan obsever lainnya. Jika varian dan nilai sama antara satu obsever dengan obsever lainnya, maka kondisi ini disebut dengan kondisi heteroskedastisitas. Regresi yang baik adalah regresi yang berada dalam posisi heteroskedastisitas.

Variable dinyatakan dalam posisi tidak terjadi heteroskedastisitas jika penyebaran titik obsever diatas dan atau dibawah angka nol yang sumbu Y berpengaruh kepada satu pola tidak jelas.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda (Multiple Regresi Analysis) adalah analisis regresi dimana variable terikatnya (Y) dihubungkan atau dijelaskan lebih dari satu variable bebas X (X1, X2, X3...Xn) dan

tetap masih menunjukkan diagram lurus (Maulidi 2013:124).

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis (uji T) digunakan untuk mengetahui koefisien regresi yang dihasilkan dari tiap-tiap variabel independen signifikan atau tidak terhadap variabel dependennya. Menurut Ghozali, (2009) uji t pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan uji dengan taraf signifikansi 0,05.

Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen dengan kriteria tingkat signifikansi $< 0,05$. Jika signifikansi $< 0,05$ maka model penelitian dinyatakan layak (Ghozali, 2009).

Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Tujuan dari koefisien determinasi adalah untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dan proporsi variasi dari variabel dependen yang diterangkan oleh variasi dari variabel-variabel independennya.

*Received : September, 20, 2022**Revised : September, 21, 2022**Available online :*

Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Secara umum dikatakan bahwa besarnya koefisien determinasi berganda (R^2) berada antara 0 dan 1 (Ghozali, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada bagian ini responden dapat dibagi berdasarkan jenis kelamin. Pembagiannya dapat dilihat pada Table 4.1 dibawah ini:

N O	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	39	52.0
2	Perempuan	42	48.0
Jumlah		81	100.0

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 81 responden yang terpilih yang terdiri dari 39 orang 52.0% diantaranya laki-laki dan sisanya berjumlah sebanyak 42 orang atau 48.0% perempuan. Data tersebut menunjukkan bahwa baik laki-laki maupun perempuan

sama-sama sangat berperan penting dalam Kinerja Pegawai.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

NO	Umur	Frekuensi	Persen
1	18-30	29	36%
2	31-40	22	27%
3	41-50	22	27%
4	51-60	7	9%
5	> 61	1	1%
Jumlah		81	100%

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 18 s/d 30 Tahun sebanyak 22 responden atau 36%, usia 31 s/d 40 Tahun sebanyak 22 responden atau 27%, usia 41 s/d 50 Tahun sebanyak 22 responden atau 27%, usia 51 s/d 60 Tahun sebanyak 7 responden atau 9%, dan usia > 61 sebanyak 1 responden atau 1%. Dari data diatas dapat dilihat masih banyaknya usia produktif yang bergabung pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Received : September, 20, 2022

Revised : September, 21, 2022

Available online : September, 23, 2022

NO	Pendidikan	Frekuensi	Persen
1	SMP	9	11%
2	SMA	51	63%
3	Diploma	3	4%
4	S1	16	20%
5	S2	2	2%
Jumlah		81	100%

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.3. dapat dilihat responden yang berpendidikan SMP sebanyak 9 responden atau sebanyak 11% pendidikan SMA sebanyak 51 responden atau 63%, pendidikan Diploma sebanyak 3 responden atau 4%, pendidikan S1 sebanyak 16 responden atau 20% dan pendidikan S2 sebanyak 2 responden atau 2% responden.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

No	Status Pekerjaan	Frekuensi	Persen
1	Petani	17	21%
2	Pengurus rumah Tangga	30	37%
3	PNS	18	22%
4	Pelajar	5	6%
5	Swasta	3	4%
6	Mahasiswa	8	10%
Jumlah		81	100%

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.4. dapat dilihat bahwa pengelompokan status pekerjaan

responden terdiri dari status pekerjaan petani 17 responden atau 21%, status pekerjaan rumah tangga 30 responden atau 37%, status pekerjaan PNS 18 responden atau 22%, status pekerjaan pelajar 5 responden atau 6%, status pekerjaan swasta 3 responden atau 4%, dan status pekerjaan mahasiswa 8 atau 10% responden.

5. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

NO	Tahun	Responden	Persen
1	< 1 Tahun	4	5%
2	1-3 Tahun	10	12%
3	3-5 Tahun	11	14%
4	5-10Tahun	15	19%
5	10-20 Tahun	30	37%
6	< 20 Tahun	11	14%
Jumlah		81	100%

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.5. dapat dilihat bahwa pengelompokan lama bekerja responden dari < 1 tahun sebanyak 4 responden atau 5%, lama bekerja responden dari 1-3 tahun sebanyak 10 responden atau 12%, lama bekerja responden dari 3-5 tahun sebanyak 11 responden atau 14%, lama bekerja responden dari 5-10 tahun sebanyak 15 responden atau 19%, lama bekerja responden dari 10-20 tahun sebanyak 30 responden atau 37%, dan lama bekerja responden dari < 20 sebanyak 11 responden atau 14%.

Received : September, 20, 2022

Revised : September, 21, 2022

Available online :

Uji Validitas dan Reabilitas

Sumber : Data diolah 2022

Uji Validitas

Menurut Idrus (2009), suatu instrumen dinyatakan valid (sah) apabila instrumen tersebut betul-betul mengukur apa yang seharusnya diukur. Metode yang sering digunakan untuk mencari validitas instrumen adalah korelasi produk momen antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total sehingga disebut sebagai *inter item-total correlation* (Idrus, 2009).

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Ket.
Pelayanan Administrasi (X1)	PA 1	0.645	0.182	Valid
	PA 2	0.539	0.182	Valid
	PA 3	0.580	0.182	Valid
	PA 4	0.732	0.182	Valid
	PA 5	0.660	0.182	Valid
	PA 6	0.464	0.182	Valid
Kinerja Pegawai (X2)	PE 1	0.633	0.182	Valid
	PE 2	0.612	0.182	Valid
	PE 3	0.487	0.182	Valid
	PE 4	0.660	0.182	Valid
	PE 5	0.464	0.182	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	KM 1	0.645	0.182	Valid
	KM 2	0.539	0.182	Valid
	KM 3	0.580	0.182	Valid
	KM 4	0.732	0.182	Valid
	KM 5	0.660	0.182	Valid

Berdasarkan tabel 4.6. diatas menunjukkan bahwa, terdapat dua variabel independent yaitu Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai serta satu variabel dependent yaitu Kepuasan Masyarakat yang menjadi bahan penelitian, ketiga variabel yang diteliti memiliki item pernyataan untuk variabel Pelayanan Administrasi (X₁) 6 item, variabel Kinerja Pegawai (X₂) 5 item dan Kepuasan Masyarakat (Y) 5 item.

Kriteria pengujian, yaitu sebagai berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Dari masing-masing item pernyataan yang diberikan kepada 81 responden. baik setiap variabel independent maupun dependent ternyata memiliki nilai $r \text{ hitung} > \text{nilai } 0.182 \text{ } r \text{ tabel}$. Maka datanya yang didapatkan dilapangan dapat dinyatakan valid dan selanjutnya dapat di selesaikan penelitian ini.

Received : September, 20, 2022

Revised : September, 21, 2022

Available online : September, 23, 2022

Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan rumus alpha dalam pengujian reliabilitas, berdasarkan data yang ada dalam tabel yang ada, menjelaskan bahwa terdapat koefisien alpha yang cukup besar dari semua variable yaitu di atas 0.60 maka dengan kata lain dapat dikatakan bahwa semua indikator dari masing-masing variable dalam kuisioner merupakan reliabel sehingga masing-masing item pertanyaan variable tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variable dapat disajikan pada tabel 4.7 dibawah ini

Variabel	Crombach's Alpha	Role of Thumb	Keterangan
Pelayanan Administrasi (X1)	0.666	0.60	Reliabel
Kinerja Pegawai (X2)	0.612	0.60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.659	0.60	Reliabel

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.7. diatas menunjukan bahwa dari ketiga variabel yang diteliti, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel independent yaitu Pelayanan Administrasi (X₁) sebesar 0,666, Kinerja Pegawai (X₂) sebesar 0,612 dan variabel dependent

yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,659.

Dari hasil nilai *cronbach's alpha* pada masing-masing variabel ternyata memiliki nilai *cronbach's alpha* > nilai kritis *cronbach's alpha* 0.60, maka data dapat dinyatakan reliabel atau handal.

Uji Asumsi Klasik**Uji Normalitas**

Dalam metode pengujian normalitas ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistics* Versi 20, melalui metode uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05.

Dasar pengambilan keputusan, sebagai berikut:

1. Data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai *unstandardized residual* signifikansi > 0,05.
2. Data dinyatakan tidak berdistribusi normal jika nilai *unstandardized residual* signifikansi < 0,05.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,61383499
Most Extreme Differences	Absolute	,051
	Positive	,048

Received : September, 20, 2022

Revised : September, 21, 2022

Available online :

Negative	-,051
Kolmogorov-Smirnov Z	,457
Asymp. Sig. (2-tailed)	,985

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan Tabel diatas 4.8. Menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan pada *Asymp.sig* sebesar 0.985 yang dapat dikatakan nilai *asymp.sig* 0.985 lebih besar dari pada 0.05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji Multikolineritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolineritas dalam model regresi dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang dapat dilihat dari *output* SPSSStatistics Versi 20, dengan hasil sebagai berikut:

1. Jika nilai *tolerance* > 0,1 (10%) dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolineritas antar variabel independent dalam model regresi.
2. Jika nilai *tolerance* < 0,1 (10%) dan nilai VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolineritas antar variabel

Nilai *Tolerance* human relation dan Pelayanan Administrasi sebesar 0,288 yang berarti > 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) Pelayanan Administrasi dan

Kinerja Pegawai sebesar 3,474 yang berarti < 10, maka analisis ini dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolineritas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Dalam metode pengujian heteroskedastisitas ini, dilakukan Uji Glejser dengan cara meregresikan antara variabel independent dengan nilai absolut residualnya dengan menggunakan aplikasi SPSSStatistics Versi 20.

Dasar pengambilan keputusan, sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi antara variabel independent dengan absolut residual > 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi antara variabel independent dengan absolut residual < 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas

Hasil pengujian menggunakan metode uji Glejser menunjukkan bahwa nilainya dilihat dari *Sig.* pada variabel independent yaitu Pelayanan Administrasi sebesar 0,786 dan Kinerja Pegawai sebesar 0,211. Karena masing-masing variabel independent memiliki nilai > 0,05, maka dapat di simpulkan bahwa tidak ditemukan adanya masalah heterokedastisitas.

*Received : September, 20, 2022**Revised : September, 21, 2022**Available online : September, 23, 2022***Teknik Analisis Data****Analisi Regresi Berganda**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent yaitu Pelayanan Administrasi (X_1) dan Kinerja pegawai (X_2) terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, hal ini dikarenakan dalam penelitian ini terdapat lebih dari satu variabel independent.

Berdasarkan tabel 4.11. hasil uji analisis regresi linear berganda di atas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 7.465 + 0.204X_1 + 0.564X_2$$

1. Konstanta sebesar 7,465 artinya jika Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai tidak ada maka Kepuasan Masyarakat sebesar 7,465.
2. Koefisien Regresi X_1 sebesar 0,204 artinya setiap Pelayanan Administrasi akan meningkatkan Pelayanan sebesar 0,204. Dan sebaliknya, jika Kinerja Pegawai yang dilakukan oleh masyarakat menurun maka, akan menurunkan Pelayanan Administrasi sebesar 0,204, dengan anggapan bahwa X_1 tetap.
3. Koefisien Regresi X_2 sebesar 0,564 artinya setiap Kinerja Pegawai akan

menurunkan kepuasan masyarakat sebesar 0.564. dan sebaliknya bila Kinerja Pegawai menurun maka akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,564 dengan anggapan X_1 tetap.

Uji Hipotesis (Uji T)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh masing-masing variabel independent dalam menerangkan variabel dependent.

Kriteria pengujian, yaitu sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independent secara individual berpengaruh terhadap variabel dependent.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel independent secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Cara untuk menentukan t_{tabel} yaitu menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{tabel} = (a/2; n - k - 1)$$

$$t_{tabel} = (0,05/2; 81 - 2 - 1)$$

$$t_{tabel} = (0,025; 78)$$

$$t_{tabel} = \text{angka } 0,025; 78$$

*Received : September, 20, 2022**Revised : September, 21, 2022**Available online :*

Kemudian lihat pada distribusi nilai ttabel maka ditemukan nilai ttabel sebesar 3.120.

Hasil Uji Parsial (t) Pelayanan Administrasi (X_1). Hasil pengujian parsial (uji t) hipotesis Pelayanan Administrasi menunjukkan nilai t hitung sebesar 34,488 dengan taraf signifikan 0,000. Maka dasar keputusannya Apabila nilai t hitung 34,488 > nilai t tabel 3,120 dan tingkat Sig 0,000 < 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_1 sehingga menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Administrasi terhadap kinerja karyawan.

Hasil Uji Parsial (t) Kinerja Pegawai (X_2). Hasil pengujian parsial (uji t) hipotesis Kinerja Pegawai menunjukkan nilai thitung sebesar 11,497 dengan taraf signifikan 0,000. Maka dasar keputusannya Apabila nilai t hitung 11,497 > nilai t tabel 3,120 dan tingkat Sig 0,000 < 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_1 sehingga menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat.

Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji model regresi atas pengaruh seluruh variabel independent secara bersama-sama

terhadap variabel dependent. Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : Variabel-variabel independent yaitu Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan Masyarakat.

H_1 : Variabel-variabel independent yaitu Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan Masyarakat.

Cara untuk menentukan F tabel yaitu menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = (k ; n - k - 1)$$

$$F \text{ tabel} = (2 ; 81 - 2 - 1)$$

$$F \text{ tabel} = (2 ; 78)$$

$$F \text{ tabel} = (3,11)$$

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, didapat F hitung sebesar 611.772 > 3,11 dengan probabilitas sebesar 0.000 yang nilainya dibawah 0.05. hal ini menunjukan bahwa semua variable indenpenden yaitu Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong. Dengan demikian H_3 diterima.

Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Received : September, 20, 2022

Revised : September, 21, 2022

Available online : September, 23, 2022

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi variabel independent (Pelayanan Administrasi dan Kinerja pegawai) mempengaruhi variasi variabel dependent (Kepuasan Masyarakat). Nilai koefisien determinasi (R^2) mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Nilai R^2 mendekati nol dapat diartikan bahwa variasi variabel independent (Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai) dalam menjelaskan variasi variabel dependent (Kepuasan Masyarakat) sangat terbatas (kecil). Jika nilai R^2 bernilai besar (mendekati 1), berarti variabel independent dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.970 ^a	.940	.939	.622

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data diolah 2022

Dari tabel diatas kelemahan mendasar pengguna koefisien determinasi adalah biasa terdapat jumlah variable indenpenden yang dimasukan kedalam model. Oleh karena itu, dianjurkan untuk menggunakan adjusted R Square (R^2) pada saat mengevaluasi model regresi terbaik.

Dari tabel koefisien determinasi diatas, dapat dilihat bahwa angka R Square (R^2) sebesar 0.940. hal ini berarti hubungan antara variabel indenpenden dengan variable denpenden sebesar 94.0%. dari angka tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variable indenpenden dengan variable denpenden sangat kuat. Besarnya Adjust R Square adalah 0.939.

Hasil perhitungan statistic ini berarti bahwa kemampuan variable indenpenden dalam menerangkan variasinya perubahan variable denpenden sebesar 93.9%, sedangkan yang lain di pengaruhi oleh faktor lainnya.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independent yaitu Pelayanan Administrasi (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2) terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) serta untuk mengetahui pengaruh secara simultan Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong. Maka di bawah ini akan di jabarkan pembahasan yaitu, sebagai berikut:

Received : September, 20, 2022

Revised : September, 21, 2022

Available online :

Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan SPSS *Statistics* Versi 20 yang telah dilakukan, menunjukkan hasil bahwa variabel Pelayanan Administrasi memperoleh nilai positif koefisien regresi sebesar 0.204 dan pengujian hipotesis menunjukkan t hitung sebesar 34,488 > nilai t tabel 3,120 dan tingkat Sig sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Pelayanan Administrasi secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan SPSS *Statistics* Versi 20 yang telah dilakukan, menunjukkan hasil bahwa variabel Kinerja Pegawai memperoleh nilai positif koefisien regresi sebesar 0.564 dan pengujian hipotesis menunjukkan nilai t hitung sebesar 11,497 > nilai t tabel 3,120 dan tingkat Sig sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kinerja Pegawai secara parsial terhadap Kepuasan

Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.

Pengaruh Pelayanan administrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan SPSS *Statistics* Versi 20 yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa variabel independent Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat memperoleh persamaan regresi $Y = 7.465 + 0.204 X_1 + 0.564 X_2 + e$, dijelaskan oleh variabel lain yang belum diketahui. Pengujian hipotesis menunjukkan nilai F hitung sebesar 611.772 > 3.11 nilai F tabel dan probabilitas Sig $0.000^b < 0.05$. Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Variabel Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Dinas

Received : September, 20, 2022

Revised : September, 21, 2022

Available online : September, 23, 2022

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 < taraf signifikansi 0,05.
2. Variabel Kinerja Pegawai berpengaruh secara signifikansi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi variable Kinerja Pegawai 0,000 < dari taraf signifikansi 0,05.
 3. Variabel Pelayanan Administrasi dan Kinerja Pegawai berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong. Hal ini membuktikan dengan hasil uji memperoleh nilai signifikansi 0,000 < dari taraf nilai signifikansi 0,05.
- REFRENSI**
- Apriansyah, Wahyu. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disduk Cspil) Kabupaten Pandegiang. Universitas Sultan Ageng Tritayasa.
- Danang Sunyoto.(2013), Teori Kuisisioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmi.
- Hayat. (2017), *Asas-Asas Manajemen*, Jakarta:Rajawali Pers.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.Yogyakarta: Gava Media.
- Marwansyah.(2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Nicholas, Hendry. (2016), *Public Administration and Public Affair*, Twelfth edition. New Yor: Routledge.
- Ratmianto, dan Atik.(2013), Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yograkarta: Pustaka Belajar.
- Priansa, D.J. (2016), *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti Sri, (2014), Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.
- Sinambela.(2010), Reformasi Pelayanan Publik.Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. Dedy Dkk. (2010), *Kamus Bahasa Indonesia Sekolah Dasar*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Susanti. Tina. (2012), Analisis Pengaruh

Received : September, 20, 2022

Revised : September, 21, 2022

Available online :

kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pembelian (Studi pada
Waroeng special sambal Cabang
Tambalang, Semarang.

Sudermayanti.(2013), Manajemen Sumber
Daya manusia. Bandung: Refika
Aditama.

Tony Wijaya. (2018), “ Manajemen
Kualitas Jasa (Desain servqual,QFD,
dan Kano)”, Indeks,
Jakarta.