



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL)
KABUPATEN LABUHAN BATU TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DESA
TEBING LINGGAHARA BARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh :

MIFTAHUL KHAIRANI SIREGAR
NIM. 15 402 00137

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

PADANG SIDIMPUAN

2019



Scanned with
CamScanner



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL)
KABUPATEN LABUHAN BATU TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DESA
TEBING LINGGAHARA BARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh :

MIFTAHUL KHAIRANI SIREGAR

NIM. 15 402 00137

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

PADANGSIDIMPUAN

2019





**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL)
KABUPATEN LABUHAN BATU TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DESA
TEBING LINGGAHARA BARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh :

**MIFTAHUL KHAIRANI SIREGAR
NIM. 15 402 00137**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

Pembimbing I

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Pembimbing II

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2019**



Scanned with
CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi Padangsidimpuan
a.n. **Miftahul Khairani Siregar** Kepada Yth:
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan
Di_
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **Miftahul Khairani Siregar** yang berjudul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301



SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Khairani Siregar
NIM : 15 402 00137
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, Juli 2019
Pembuat Pernyataan,



Miftahul Khairani Siregar
NIM. 15 402 00137

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai Civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Miftahul Khairani Siregar
NIM : 15 402 00137
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak bebas royalti noneklusif (*Non- Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru**. Dengan hak bebas royalti noneklusif Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada Tanggal : Juli 2019




Miftahul Khairani Siregar
NIM. 15 402 00137





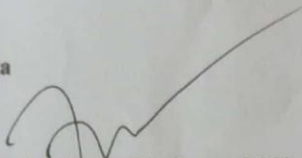
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

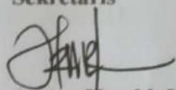
DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : MIFTAHUL KHAIRANI SIREGAR
NIM : 15 402 00137
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru

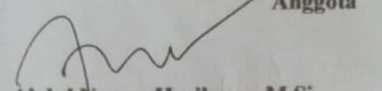
Ketua

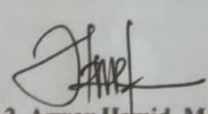

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

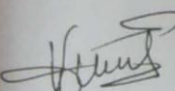
Sekretaris

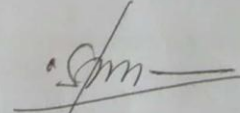

Azwar Hamid, M.A
NIP. 19860311 201503 1 005

Anggota


1. Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004


2. Azwar Hamid, M.A
NIP. 19860311 201503 1 005


3. Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1001
Pelaksanaan Sidang Munaqasyah


4. Dr. Arbanur Rasyid, M.A
NIP. 19730725 199903 1 002

Di : Padangsidimpuan
Hari/ Tanggal : Selasa, 08 Oktober 2019
Pukul : 10.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/74,5 (B-)
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,31
Predikat : Sangat Memuaskan





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihatang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL)
KABUPATEN LABUHAN BATU TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DESA TEBING LINGGAHARA BARU

NAMA : MIFTAHUL KHAIRANI SIREGAR
NIM : 15 402 00137

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 29 Oktober 2019



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015



ABSTRAK

Nama : Miftahul Khairani Siregar
NIM : 15 402 00137
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru

Latar belakang penelitian ini adalah dokumen kependudukan sangat penting bagi masyarakat dan pemerintah. Bagi masyarakat dokumen kependudukan adalah alat untuk memperoleh hak-hak sebagai warga negara, sementara bagi pemerintah dokumen kependudukan ini adalah alat untuk memantau penyebaran dan kualitas serta pertumbuhan penduduk. Berdasarkan wawancara peneliti kepada beberapa responden yang merupakan masyarakat desa Tebing Linggahara Baru penyebab dari banyaknya yang belum memiliki KTP dikarenakan lamanya proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu sehingga menyebabkan masyarakat tidak mau mendatangi lembaga pemerintah tersebut untuk melakukan perekaman serta pencetakan KTP. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh kualitas pelayanan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Labuhan Batu terhadap kepuasan masyarakat desa Tebing Linggahara Baru.

Jenis Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang diukur dalam suatu skala numerik (angka), data rasio yaitu data yang diukur dengan suatu proporsi. pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yang merujuk pada rumus slovin yang mana besar sampel yang diambil sebanyak 98 dari total masyarakat desa Tebing Linggahara Baru.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman produk atau jasa. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh publik. Publik akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Kepuasan masyarakat akan timbul jika kebutuhan dan keinginan masyarakat dapat terpenuhi oleh produk yang berkualitas.

Berdasarkan data yang diolah dalam penelitian ini adalah data yang berdistribusi normal, sehingga dapat dilanjut untuk pengujian Uji signifikansi parsial (uji t) dan telah diuji secara statistik deskriptif yang hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil (DUKCAPIL) terhadap kepuasan masyarakat desa tebing linggahara baru, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,799 > 3,396$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Name : Miftahul Khairani Siregar
NIM : 15 402 00137
Title Of Thesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru

Population documents are very important for the community and government. For the population, the population document is a tool for obtaining rights as citizens, while for the government this population document is a tool for monitoring the distribution and quality and population growth. Based on the interview of researchers to several respondents who are villagers of Tebing Linggahara Baru, the cause of the many who do not yet have a KTP is because of the length of the service process provided by the Population and Civil Registry Office of Labuhan Batu Regency, so that the community does not want to go to the government agency to record and print KTP . The formulation of the problem in this study is, does the Quality of Service Population and Civil Registry Service affect community satisfaction ?. and The purpose of this research is to find out how significant the influence of the quality of service of the population office and civil registry office (CAPIL) of Labuhan Batu Regency on the satisfaction of the people of Tebing Linggahara Baru village.

Based on the opinions of experts it can be concluded that community satisfaction is the result of evaluations obtained from services as well as product or service experience. Quality of service is something perceived by the customer. Customers will judge the quality of a service that is felt based on what they describe in their minds

Sampling in this study refers to the Slovin formula in which the sample size was 98 of the total population of Tebing Linggahara Baru Village. Samples taken from this study using purposive sampling method. The results of this study were analyzed with Validity Test, Reliability Test, Statistical Descriptive Test, Simple Linear Regression Test, Hypothesis Test, and Determination Coefficient Test. The results showed that there was a significant influence between the service quality of the population office and civil registry (CAPIL) district stone harbor to the satisfaction of the new Linggahara cliff village community.

Based on the data processed in this study are normally distributed data, so that it can be continued for testing the partial significance test (t test) and has been tested statistically descriptive which results indicate that there is a significant influence between the quality of service office population and civil records (CAPIL)) to the satisfaction of the community of new linggahara cliff village, with $t_{count} > t_{table}$ ($3,799 > 3,396$), then H_0 is rejected and H_a is accepted.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi(SE) pada bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis., M.A, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, serta seluruh civitas Akademik IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak H. Ali Hardana, M.Si. selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Teristimewa kepada keluarga tercinta (Ayahanda Amir Hamzah Siregar dan Ibunda Rohima) , tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya, serta kepada saudara-saudara saya,

Imam Ramadhan Siregar, Serli Meliyanti, Nur Liana, dan adik saya Roudatul Hasanah , Muhammad Agus Tiyan Siregar yang tidak hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa dan harta yang paling berharga bagi peneliti.

8. Kepada bapak Rusli sebagai Kepala Desa Tebing Linggahara Baru Kecamatan Bilah Barat Kabupaten Labuhan Batu, beserta staf-staf dan karyawan yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada sahabat yang selalu memotivasi dan memberikan semangat untuk peneliti yaitu MB-2 mahasiswa angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama untuk sahabat-sahabat saya, Maisyahani Nasution, Salju Siregar, Uswatun Hasanah Siregar, Siti Samirah Siregar, Murni Hayati Sinaga, Mira Santika, Longga Sari Lubis, Dewi Yanti Rambe, Elvi Ani Rambe, Rahma Diyah Siregar, Badriah Wardani, Singkop Lubis, Rian Azhari, Farhan Mudzakir Panjaitan, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Jurusan Ekonomi Syariah (Manajemen Bisnis 2) angkatan 2015 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Amin.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini

dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Agustus 2019

Peneliti,

MIFTAHUL KHAIRANI SIREGAR
NIM.15 402 00137

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan bahasa Arab ke bahasa latin.

Penulisan transliterasi ‘Arab-Latin di sini menggunakan transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	sa’	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ĥ	ha (dengan titik di atas)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
--- َ ---	Fathah	a	a
--- ِ ---	Kasrah	i	i
-- ُ ---	Dammah	u	u

Contoh:

كتب	→	<i>kataba</i>	يذهب	→	<i>yadzhabu</i>
سئل	→	<i>su'ila</i>	كرذ	→	<i>kuridza</i>

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يـ َ ---	Fathah dan ya	ai	a dan i
وـ َ ---	Fathah dan wawu	au	a dan u

Contoh:

كيف	→	<i>kaifa</i>	هول	→	<i>haul</i>
-----	---	--------------	-----	---	-------------

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

- a. *Fathah* + huruf *alif*, ditulis = a dengan garis di atas, seperti:

رَجَالٌ → *rijālun*

- b. *Fathah* + huruf *alif layyinah*, ditulis = a dengan garis di atas, seperti:

مُوسَى → *mūsā*

- c. *Kasrah* + huruf *ya' mati*, ditulis = i dengan garis di atas, seperti:

مُجِيبٌ → *mujībun*

- d. *Dammah* + huruf *wawu mati*, ditulis = u dengan garis di atas, seperti:

قُلُوبُهُمْ → *qulūbuhum*

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua:

- a. *Ta' Marbutah* hidup atau yang mendapat harakah *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah “t”.

- b. *Ta' Marbutah* mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”

Contoh: طَلْحَةٌ → *Talhah*

- c. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang “al” serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh: رَوْضَةُ الْجَنَّةِ → *Raudah al-jannah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh: رَبَّنَا → *rabbana* نَعَم → *na'ima*

6. Penulisan Huruf Alif Lam

a. Jika bertemu dengan huruf *qamariyah*, maupun *qomariyah* ditulis dengan metode yang sama yaitu tetapi ditulis *al-*, seperti:

الكريم الكبير → *al-karīm al-kabīr*

b. Berada di awal kalimat, ditulis dengan huruf capital, seperti :

العزیز الحكيم → *al-Azīz al-hakīm*

c. Berada di tengah kalimat, ditulis dengan huruf kecil, seperti :

يحب المحسنين → *Yuhib al-Muhsinīn*

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

شئ → *syai'un* أمرت → *umirtu*

8. Penulisan Kata atau Kalimat

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan. Dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut ditulis dengan kata sekata.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين → *Wa innallāha lahuwa khairu al-Rāziqīn*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, seperti huruf kapital yang digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat.

Contoh:

وما محمد أ لارسول → *wamā Muhammadun illā Rasūl*

10. Kata yang sudah bahasa Arab yang sudah masuk bahasa Indonesia maka kata tersebut ditulis sebagaimana yang biasa ditulis dalam bahasa Indonesia. Seperti kata: Al-Qur'an, hadis, ruh, dan kata-kata yang lain. Selama kata-kata tersebut tidak untuk menulis kata bahasa Arab dalam huruf Latin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Defenisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian	9
G. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Masyarakat	11
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen	12
3. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....	14
4. Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	17
B. Kualitas Pelayanan.....	19
1. Defenisi Kualitas Pelayanan	19
2. Ciri-ciri Pelayanan	21
3. Dasar-dasar Pelayanan.....	23
4. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	24
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
6. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	27
7. Kriteria Penentu Kualitas Jasa	29
C. Penelitian Terdahulu	30
D. Kerangka Berpikir	31
E. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
B. Jenis Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	35
3. Teknik Pengambilan Sampel	35
D. Sumber Data	37

E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Instrument Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
3. Uji Statistik Deskriptif	42
4. Regresi Linier Sederhana.....	43
5. Uji Hipotesis	43
6. Uji Koefisien Determinasi	44
H. Sistematika Pembahasan	45

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
1. Sejarah Desa Tebing Linngahara Baru	46
2. Visi dan Misi Kantor Balai Desa Tebing Linggahara Baru	49
3. Demografi Desa Tebing Linggahara Baru	50
4. Orbitasi Desa Tebing Linggahara Baru	51
5. Struktur Organisasi Desa Tebing Linggahara Baru	51
B. Analisis Hasil Penelitian	52
1. Uji Validasi	52
2. Uji Reliabilitas	53
3. Uji Statistik Deskriptif	54
4. Uji Regresi Linier Sederhana.....	55
5. Uji Signifikansi Parsial (t)	56
6. Uji Koefisien Determinasi	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian	58
D. Keterbatasan Penelitian.....	61

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	62
B. SARAN	62

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Salah satu penyelenggara layanan public ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam pasal 1 UU RI No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lain.¹

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik dalam bidang penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini tersebar diseluruh Indonesia baik di wilayah kota maupun kabupaten. Dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya.

¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan* No. 24 Tahun 2013. Hlm 3

Dokumen kependudukan sangat penting bagi masyarakat dan pemerintah. Bagi masyarakat dokumen kependudukan adalah alat untuk memperoleh hak-hak sebagai warga negara, sementara bagi pemerintah dokumen kependudukan ini adalah alat untuk memantau penyebaran dan kualitas serta pertumbuhan penduduk. Melihat pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat dan pemerintahan maka diperlukan adanya kualitas pelayanan prima terhadap pemenuhan kebutuhan akan dokumen tersebut.

Kualitas dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas yang baik dilihat dari persepsi masyarakat bukan dari persepsi lembaga pemberi layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian total atas keunggulan suatu produk yang dapat berupa barang ataupun jasa. Persepsi masyarakat ini dibentuk dari pengalaman masa lalu, informasi lisan antar masyarakat, kebutuhan pribadi masyarakat, dan promosi serta sosialisasi dari institusi terkait.

Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan atau lembaga penyedia jasa. Perusahaan maupun lembaga penyedia jasa yang berhasil memasarkan produk/jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan penilaian yang baik di mata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya.

Loyalitas pelanggan juga dapat terbentuk dari kepuasan yang dirasakan adalah perasaan senang ataupun kecewa yang muncul setelah menggunakan jasa

tersebut. Pelanggan akan merasa senang dan kecewa setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Dalam artian lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya. Kepuasan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak terhadap perilaku pengguna kembali secara terus-menerus sehingga terbentuklah loyalitas.

Kepuasan masyarakat (konsumen) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan yang telah dibangun dalam pola pikirnya. Pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat (konsumen) merupakan penilaian terhadap kesesuaian harapan yang dibangun dengan kinerja yang dirasakan dari lembaga (produsen). Apabila jasa yang dikerjakan oleh lembaga sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik atau tinggi. Sebaliknya, jika jasa yang dikerjakan oleh lembaga tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka kualitas tersebut dapat dipersepsikan buruk atau rendah.²

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan kosumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas jasa yaitu : bukti

²Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hal 147

fisik atau (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan *Empathy*.³

Pada penelitian ini, peneliti memilih masyarakat desa Tebing Linggahara Baru sebagai objek penelitian dalam hal ini sebagai penerima jasa atau konsumen. Sementara produsen ataupun penyedia jasa adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu yang berwenang untuk menerbitkan dokumen-dokumen kependudukan di wilayah pemerintahan Kabupaten Labuhan Batu seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya.

Desa Tebing Linggahara Baru merupakan wilayah desa yang terletak di Kecamatan Bilah Barat, Kabupaten Labuhan Batu jalan lintas Tanjung Harapan dengan kode pos 21415 dengan populasi penduduk lebih dari 5.109 jiwa⁴. Sementara kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu beralamat di Padang Matinggi, Kecamatan Rantau Utara, Kabupaten Labuhan Batu, Provinsi Sumatra Utara dengan kode pos 21411.

Observasi awal yang dilaksanakan oleh peneliti menemukan data bahwa masyarakat Kabupaten Labuhan Batu khususnya Desa Tebing Linggahara Baru masih banyak yang belum memiliki dokumen kependudukan, salah satunya Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sementara dari segi usia minimal kepemilikan KTP sudah seharusnya memiliki KTP sesuai dengan aturan pemerintah yang berlaku. Berdasarkan wawancara peneliti kepada beberapa responden yang merupakan masyarakat desa Tebing Linggahara Baru penyebab dari banyaknya yang belum

³Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2008), hal. 70.

⁴BPS Kabupaten Labuhan Batu, *Kecamatan Bilah Barat Dalam Angka Bilah Barat Subdistrict In Figures 2018*, (Medan: CV Rilis Grafika, 2018), hal. 24.

memiliki KTP dikarenakan lamanya proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu sehingga menyebabkan masyarakat tidak mau mendatangi lembaga pemerintah tersebut untuk melakukan perekaman serta pencetakan KTP. Namun, ada juga sebagian responden berpendapat bahwa mereka belum membutuhkan KTP tersebut. Adapun hasil wawancara yang diperoleh peneliti dari sebagian masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Wawancara

No	Nama	Hasil wawancara
1	Ilham Tanjung ⁵	Menurutnya pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil sangat lamban dan mereka tidak bisa menjamin proses penyelesaian dokumen yang diperlukan.
2	Akbar Hanafi ⁶	Menurutnya ia belum memerlukan KTP tersebut karena ia hanya ingin berdomisili di wilayahnya saja.
3	Agustina Ritonga ⁷	Menurutnya keramah-tamahan pelayanan di kantor CAPIL tersebut masih kurang baik selain itu pegawainya masih ada yang membeda-bedakan masyarakat dalam pelayanan.

⁵ Ilham Tanjung, *wawancara*, (Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru, Senin 12 Maret 2019, Pukul 11.25 WIB)

⁶ Akbar Hanafi, *wawancara*, (Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru, Senin 12 Maret 2019, Pukul 14.10)

⁷ Agustina Ritonga, *wawancara*, (Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru, Senin 12 Maret 2019, Pukul 16.30)

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Nisya Maya Safitri (2015) dengan judul ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang’’ dan Rahadi Fitra Nova (2010) dengan judul ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta’’, mengatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dengan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru Kecamatan Bilah Barat Kabupaten Labuhan Batu’’**

B. Identifikasi Masalah

Setiap elemen masyarakat ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari lembaga pemerintahan yang ada, dengan pelayanan yang baik dari lembaga pemerintahan masyarakat akan merasa puas. Kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan berdampak positif kepada pemerintahan. Sehingga lembaga pemerintahan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat. Adapun Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Kurangnya kualitas pelayanan dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL).

2. Kurangnya Respon atau Empati para pegawai dalam penyelesaian dokumen-dokumen kependudukan masyarakat.
3. Kurangnya kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan seperti kecakapan, keterampilan, kesungguhan dalam melaksanakan tugas, hasil kerja dan sebagainya.
4. Ketidak jelasan waktu pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan.
5. Adanya Pungli (pungutan liar) dalam proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti membatasi masalah penelitian ini hanya berfokus pada permasalahan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

D. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel diperlukan untuk menjelaskan variabel yang diidentifikasi sebagai upaya pemahaman dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama yang diteliti yaitu:

1. Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yaitu variabel independen (X)
Kualitas pelayanan (X) artinya perbandingan antara persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka dapatkan dengan layanan yang sesungguhnya, yang mereka harapkan dan inginkan. Terdapat lima variable yang mencakup masalah kualitas pelayanan sebagai berikut.

- a. *Tangible* atau bukti langsung (X_1) adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Labuhan Batu yang dapat dilihat secara langsung.
 - b. *Reliability* atau keandalan (X_2) artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan.
 - c. *Responsiveness* atau daya tanggap (X_3) artinya keinginan para pegawai untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 - d. *Assurance* atau jaminan (X_4) artinya segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki setiap driver bebas dari resiko yang berbahaya dan keraguraguan.
 - e. *Empathy* artinya segala sesuatu yang diberikan lembaga yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dengan kebutuhan masyarakat.
2. Kepuasan konsumen sebagai Variabel Dependen (Y) yang artinya hasil evaluasi purna pelayanan.
- a. Kenyaman masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan,
 - b. Keluhan (*komplain*),
 - c. Partisipasi⁸

⁸ Tri Ulfa Wardini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*, (UIN Sumatera Utara, 2007) hal 56

Tabel 1.2
Defenisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh	1. <i>Tanggible</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empaht</i>	Interval
2.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan Masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya	Perbandingan antara yang dirasakan dengan yang diharapkan	Inteval

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, apakah kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempengaruhi kepuasan masyarakat Labuhan Batu khususnya masyarakat Desa Tebing Lingghara Baru.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat. Adapun manfaatnya antara lain:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam bidang penelitian guna bekal dalam penulisan skripsi.

2. Bagi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu sebagai alat pengambilan keputusan antara meningkatkan atau mengabaikan kualitas pelayanan.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan baca yang bermanfaat bagi pembaca atau mahasiswa dalam memberikan informasi yang dibutuhkan ataupun dapat dijadikan bahan referensi, rujukan bagi peneliti yang akan melaksanakan penelitian serupa.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat akan timbul jika kebutuhan dan keinginan masyarakat dapat terpenuhi oleh produk yang berkualitas. Puas atau tidaknya masyarakat terhadap suatu produk ditentukan oleh perilaku yang tampak setelah menggunakan produk tersebut. Kata kepuasan (satisfaction) sendiri berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “factio” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.¹

Masyarakat merupakan pelanggan utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu karena akan memberikan informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut. Rambat Lupiyoadi dalam skripsi Widya Arum Vellayati mengatakan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk

¹ Philip Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran* (13 ed.) Jakarta: Erlangga, 2008, hal 43

yang dirasakan setelah pemakaiannya”.² Instansi pemerintahan dapat mengetahui kepuasan dari masyarakat melalui umpan balik yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan masyarakat.

Sedangkan menurut Fandi Tjiptono dalam skripsi Widya Arum Vellayati : “kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”.³

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan sangat puas.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Masyarakat)

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan publik serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kepuasan dari pelanggan

²Widya Arum Vellayanti, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dikantor Balai Desa Rowo Sari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*” (Skripsi, UNY, 2018), Hal. 12

³Ibid.,, 12

(masyarakat) tercapai apabila masyarakat merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Hal ini berkaitan dengan beberapa teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, diantaranya:

- a. Menurut Harbani Pasolong, Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.
- b. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.”⁴

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, kualitas produk, harga, pelayanan, emosi, biaya, pengalaman serta komunikasi. Faktor-faktor kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan sehingga dengan faktor kepuasan

⁴Widya Arum Vellayati, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*” (Skripsi, UN Yogyakarta, 2017), hal. 13

masyarakat maka akan lebih mudah mewujudkan kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen dengan kualitas jasa yaitu:

- a. Bukti fisik (*Tangible*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. *Empathy*⁵

3. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standart syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut Yusuf Qardawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya berkaitan dengan:⁶

⁵Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran.*, hal. 70

⁶Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (GIP: Jakarta, 1997), hal. 175

a) Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan rasa jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan firman Allah dalam Q.S Al-Maidah:119

قَالَ اللَّهُ هَذَا يَوْمٌ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ



Artinya: Allah berfirman: "Ini adalah suatu hari yang bermanfaat bagi orang-orang yang benar kebenaran mereka. bagi mereka surga yang dibawahnya mengalir sungai-sungai; mereka kekal di dalamnya selama-lamanya; Allah ridha terhadapNya.Itulah keberuntungan yang paling besar".⁷

b) Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa barang ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih- lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Aliyy Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro,2005), hal.127

memuaskan pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang dan jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

Hal ini sesuai dengan firman Allah dan Q.S Al-Anfal: 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا

أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.⁸

c) Sifat Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikencam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadist Muttafaq „Alaih dari Hakim bin Hazm disebutkan bahwa:

Artinya: *“Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan, maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan dan berbohong, maka jika*

⁸ Departemen Agama RI, *Al-Aliyy Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro,2005), hal.180

mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu” (HR. Bukhori).

4. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong dalam skripsi Widya Arum Vellayanti mengatakan bahwa “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”.⁹

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.”

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran Kotler dalam Fandy Tjiptono secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:¹⁰

⁹ *Ibid.*, Hal.15

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hal.

1. Sistem Keluhan dan Saran Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.
2. Survei Kepuasan Pelanggan Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
3. *Ghost Shopping* Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
4. *Lost Customer Analysis* Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survey kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*.

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu layanan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi instansi pemerintah guna mengetahui dengan baik jalannya proses pelayanan instansi, mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan masyarakat, menentukan perubahan yang mengarah ke perbaikan. Indikator-indikator kepuasan masyarakat yaitu sistem keluhan dan saran, survei kepuasan

pelanggan, *Ghost shopping metode*, *lost customer analysis*, kesesuaian harapan, persepsi kinerja, penilaian pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan indikator-indikator tersebut.

B. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Dalam dunia bisnis, bukan hanya produk/jasa yang di perhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga. Karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Edvarson kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut.¹¹

Goetsh dan Davis juga berpendapat bahwa Kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan”¹².

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang

¹¹ Tri Ulfa Wardani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK*” (Skripsi, UINSU, 2017), hal. 25

¹² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2008), hal. 51.

berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Arti *service* (pelayanan) adalah suatu proses jasa yang dihasilkan dari empat proses input, yaitu: *people processing (consumer)*, *possession processing*, *mental stimulus processing*, and *information processing*. Sebagai suatu sistem, bisnis jasa merupakan kombinasi antara *service operating system*, *service delivery system* dan *service marketing system*. Yang mana pemasaran jasa lebih menekankan pada *service delivery system* yaitu bagaimana suatu perusahaan menyampaikan jasa kepada konsumen.¹³

Sedangkan pelayanan menurut Gronos dalam bukunya Daryanto dan Ismanto Setyobudi, adalah :

“suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan”.¹⁴

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang

¹³ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal.10

¹⁴ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hal. 135

dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.¹⁵

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

2. Ciri-ciri Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan hal yang paling penting adalah kepuasan pelanggannya. Pelanggan akan merasa puas apabila kinerja yang diterima sama atau lebih dari yang diharapkan. Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut¹⁶:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan salah satunya hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana prasarana yang dimiliki perusahaan. Kelengkapan dari kenyamanan sarana prasarana akan mengakibatkan pelanggan betah berurusan dengan perusahaan.

¹⁵Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004)

¹⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Raja Grafindo, 2004), hal. 223.

b. Tersedia personil yang baik

Kenyamanan pelanggan juga sangat tergantung dari karyawan, karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan menarik selama proses pelayanan.

c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal sampai selesai

Pelanggan merasa puas apabila karyawan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Layanan yang diberikan sesuai waktu yang telah dijanjikan dan sebisa mungkin untuk tidak melakukan kesalahan dalam proses pelayanan

e. Mampu berkomunikasi

Dalam berkomunikasi kepada pelanggan pakailah bahasa yang dapat dimengerti oleh pelanggan dan cukup jelas agar pelanggan mudah memahaminya.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga kepercayaan pelanggan adalah hal utama yang paling penting dilakukan karyawan. Kebanyakan pelanggan mencetak foto melalui plashdisk, memori ataupun handphone, didalam plashdisk, memori atau handphone tersebut aka nada data pribadi

pelanggan, karyawan harus tidak ikut campur ataupun tetap menjaga rahasia pelanggan tersebut.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan dalam menjalankan pekerjaannya harus mempunyai pengetahuan dalam bidang fotografi agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan demi memberi kepuasan.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar pelanggan merasa puas.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan pelanggan kepada perusahaan harus tetap dijaga demi kelangsungan perusahaan. Memberikan pelayanan terbaik dan hasil yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan agar pelanggan tidak berpaling keperusahaan lain.

3. Dasar-dasar Pelayanan

Agar pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memuaskan pelanggan, maka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami¹⁷:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

¹⁷ Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank* (Padangsidempuan : STAIN Padangsidempuan, 2012), hal.51.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal pelanggan
- d. Tenang, sopan, hormat, dan tekun mendengarkan pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairah dalam melayani pelanggan serta menunjukkan kemampuannya
- g. Jangan menyela ataupun memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan melayani

4. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Menurut Thorik G. dan Utus H pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Servis berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianyapun akan mengenai *heartshare* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heartshare* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak diragukan.¹⁸

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang

¹⁸ Sofyan Bachmid, *Konsep Kualitas Layanan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, <https://www.academia.edu>. Diunduh pada tanggal 25 Maret 2019

berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Ali Imran:159 yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا
 أَلْقَبُ لَأَنفَضُوا^ط مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ
 لَهُمْ^ج وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج
 إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹⁹

Menurut Ibn Katsir di dalam tafsirnya al-Qur'an al-Azhim, sikap

lemah lembut yang dimiliki oleh nabi Muhammad SAW itu tiada lain disebabkan karena rahmat Allah yang dianugerahkan kepadanya, sehingga beliau bersikap lemah lembut terhadap mereka. Demikian juga Al-Hasan Al-Basri mengatakan bahwa begitulah akhlak nabi Muhammad SAW yang diutus oleh Allah. Kemudian ayat selanjutnya mengatakan: “Dan jikalau kamu bersikap keras dan berhati kasar tentulah mereka akan menjauh darimu”. Artinya adalah sekiranya

¹⁹ Departemen Agama RI, *Al-Aliyy Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro,2005), hal.71

kamu kasar dalam bertutur kata dan bekeras hati dalam menghadapi mereka, niscaya mereka bubar darimu dan menjauhimu. Akan tetapi Allah menghimpun mereka disekelilingmu dan membuat hatimu lemah lembut terhadap mereka sehingga mereka menyukaimu. Kemudian disini Rasulullah selalu bermusyawarah dengan mereka apabila menghadapi suatu masalah untuk mengenakan hati mereka, agar menjadi pendorong bagi mereka untuk melakukannya. Terutama dalam hal peperangan baik itu perang badar, uhud, khandak, dll yang mana beliau selalu bermusyawarah ketika hendak mulai peperangan seperti mengatur strategi perang, dll. Sehingga ketika kamu telah mendapatkan hasil yang bula, maka bertawakallah kepada Allah, sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal kepadanya.²⁰

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen ke-pada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market sharesuatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi melalui

²⁰ Ibn Katsir, *Tafsir Al- Qur'an al- 'Azhim*, juz 4, hal.245-252

dimensi-dimensi kualitas layanan seperti yang dinyatakan oleh dimensi-dimensi kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* (tampilan fisik), meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan dan penyajian secara fisik.
- 2) *Reliability* (keterpercayaan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan tepat.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan memberikan layanan dan membantu konsumen.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan.
- 5) *Empathy* (kepedulian), yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.²¹

6. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Ada empat karakteristik jasa/layanan yang membedakannya dari barang yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha.

Konsep *intangible* pada jasa memiliki dua pengertian, yaitu:

- a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa

²¹Fandy Tjopono., *Op. Cit.*, hal 70

b) Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohani.

2. *Inseparability* (tidak terpisah antara produksi dan konsumsi)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa, umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Variability* (outputnya tidak terstandar)

Jasa bersifat sangat variabel yang memiliki banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana saja jasa tersebut dihasilkan. Para konsumen sangat peduli akan *variability* yang tinggi dan seringkali mereka meminta pendapat kepada orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Dalam hal ini, penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu:

- a) Melakukan investasi dalam seleksi pelatihan personil yang baik.
- b) Melakukan standarisasi proses pelaksana jasa.

Hal ini dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu biro jasa yang menggambarkan peristiwa dan proses jasa dalam suatu diagram alur, dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut.

4. *Perishability* (tidak dapat disimpan)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, harus langsung dikonsumsi pada saat itu juga, jika tidak

jasa tersebut akan hilang begitu saja. Hal ini tidak menjadi masalah apabila perusahaan memiliki pelanggan yang tetap, sedangkan keadaan permintaan yang tidak tetap akan menyebabkan banyaknya kapasitas yang menganggur dan berakibat pelanggan tidak terlayani dengan baik sehingga pelanggan akan pindah ke penyedia jasa yang lain. Dijelaskan bahwa definisi kualitas tidak ada yang sempurna. Oleh sebab itu, setiap organisasi jasa harus mendefinisikan berdasarkan kualitas, tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. Konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda pula, sehingga kualitas bagi konsumen mempunyai arti sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.²²

7. Kriteria Penentu Kualitas Jasa

Terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan. Kelima kriteria tersebut adalah:

1. Berwujud

Meliputi fasilitas fisik , perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.²³

2. Empati

²² Fandy Tjiptono., *Op Cit.*, hal 30

²³ Philip Kotler, *Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3. Keyakinan

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.

4. Keresponsifan

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

5. Keandalan

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama/Tahun	Judul Skripsi/Jurnal	Analisa Data	Hasil Penelitian
1.	M. Yamin Hsb/ 2016	Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Mandailing Natal	Analisa data yang digunakan adalah regresi linier sederhana	Adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap
2.	Nirwan Efendi Lubis/ 2017	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank	Analisa data yang digunakan adalah regresi linier	Adanya pengaruh dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan nasabah BTPN

		Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan)	sedehana	Syariah Padangsidempuan
3.	Nur Nisya Maya Safitri/2015	Pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasa masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda	Adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat
4.	Rahadi Fitrah Nova/2010	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta	Analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda	Adanya pengaruh yang signifikan anantara pelayanan dengan kepuasan pasien

D. Kerangka Pikir

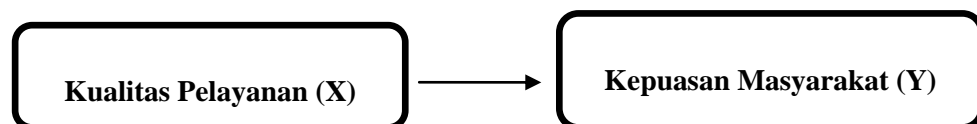
Kerangka pikir merupakan konsep bagaimana satu teori berhubungan diantara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian.²⁴ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kualitas pelayanan sebagai variable independent atau variable bebas kepuasan masyarakat sebagai variable dependen atau variable terikat.

²⁴ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.76

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Sedangkan kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan setelah membandingkan antara sesuatu yang diterima/diperoleh dengan yang diharapkan.

Berdasarkan kerangka piker yang telah diuraikan, penelitian ini untuk menguji perilaku kualitas pelayanan sebagai X serta kepuasan masyarakat sebagai Y.

Gambar 2.1
Kerangka Piker



E. Hipotesis

Adapun dugaan sementara peneliti terkait dengan permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil (CAPIL) terhadap kepuasan masyarakat desa tebing linggahara baru.

H_a = Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil (CAPIL) terhadap kepuasan masyarakat desa tebing linggahara baru.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Desa Tebing Linggahara Batu yang terletak di Kecamatan Bilah Barat, Kabupaten Labuhan Batu jalan lintas Tanjung Harapan dengan kode pos 21415 yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu beralamat di Padang Matinggi, Kecamatan Rantau Utara, Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara dengan kode pos 21411. Penelitian ini dimulai dari bulan Januari 2019 sampai dengan Juni 2019.

B. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang diukur dalam suatu skala numeric (angka), data rasio yaitu data yang diukur dengan suatu proporsi. Sementara deskriptif memiliki makna menggambarkan. Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang diukur dengan skala numerik atau penelitian yang diangkakan sehingga dapat menggambarkan kejadian yang ada untuk diambil tindakan. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah yang merupakan titik tolak penelitian sudah jelas. Masalah adalah merupakan penyimpangan antara yang

seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktek, antara rencana dengan pelaksanaan.¹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi juga mengandung arti kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Dalam artian lain populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi pengertian populasi dalam statistic tidak terbatas pada sekelompok/kumpulan orang-orang, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus suatu kajian. Dengan kata lain populasi juga dapat dikatakan sebagai universal atau sekumpulan kelompok pada individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru Kecamatan Bilah Barat Kabupaten Labuhan Batu sebanyak 5.109 jiwa. Berikut data masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru Kecamatan Bilah Barat Kabupaten Labuhan Batu:

¹ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: CV. AlfaBeta, 2012), hal. 33

Tabel 3.1
Populasi Desa Tebing Linggahara Baru

No	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2.597	2.512	5.109

Tabel 4.1
Jumlah penduduk Desa Tebing Linggahara Baru Menurut Umur

No	Usia	Laki-laki	perempuan	Jumlah
1	7-16 tahun	100	135	235
2	17-30 tahun	1780	2100	3880
3	30-50 tahun	746	248	994
4	Total			5.109

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif. Anggota populasi yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti dan sesuai dengan ketentuan peneliti. Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Pada metode ini sampel diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan itu sampel yang digunakan harus sesuai dengan

syarat-syarat yang telah ditentukan seperti kriteria, sifat ataupun sifat.

Adapun kriteria sampel dari penelitian ini:

- a) Masyarakat yang sudah pernah melakukan pengurusan dokumen kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Labuhan Batu
- b) Masyarakat yang sudah layak untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan belum melakukan pengurusan dokumen. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : ukuran Sampel

N : ukuran populasi

E : persentasi kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel (10%)

dengan N = 5109 jiwa

e = 0,1

$$n = \frac{5109}{1 + 5109(0.1)^2}$$

$$n = \frac{5109}{1 + 5019(0.01)}$$

$$n = \frac{5109}{1 + 51.09}$$

$$n = \frac{5109}{52.09}$$

$$n = 98,008$$

Sehingga sampel untuk penelitian ini berjumlah 98 jiwa.

D. Sumber Data

Untuk menyusun suatu karya ilmiah diperlukan data, baik berupa data primer maupun sekunder, berikut penjelasan data primer dan sekunder,

1) Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden. Data ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi langsung melalui penyebaran kuisioner, yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan. Atau menggunakan *google form* yang dapat di sebarkan melalui *social media*. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru yang pernah melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan masyarakat yang sudah layak untuk melakukan kepengurusan dokumen pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu.

2) Data Sekunder

Adalah data yang dikumpulkan pada pihak lain yang mana data tersebut mereka jadikan sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri. Atau dengan kata lain data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Seperti buku-buku literatur, majalah, koran, jurnal-jurnal, dan lain sebagainya.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data. Adapun metode yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data adalah:

a) Kuisisioner

Kuisisioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan tehnik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

b) Studi Pustaka

Yaitu mempelajari buku-buku literature dan bacaan lain yang dapat membantu untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini.

F. Instrument Pengumpulan Data

Instrument pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan angket yang disebarakan langsung ke masing-masing responden penelitian. Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Instrument penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variable penelitian. Secara lebih rinci indikator-indikator tersebut dituangkan dalam beberapa pertanyaan yang berupa angket atau kuesioner yang dibagikan guna untuk memperoleh jawaban yang berkaitan dengan hal yang diteliti. Skala yang dipakai untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari segi kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan adalah skala Likert yang terdiri dari: sangat baik, baik, cukup, tidak baik, sangat tidak baik. Kelima penilaian berikut diberi bobot sebagai berikut:

Tabel 3.2
Pengukuran Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2

Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---------------------------	---

Berdasarkan defenisi operasional masing-masing variable maka dapat disusun indikator yang digunakan untuk mengukur variable tersebut. Berikut ini kisi-kisi pada masing-masing variabel.

1. Instrument variable X

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan

NO	Variabel	Indicator	Jumlah
1	Kualitas Pelayanan	1. Sikap	1,2,3,4
		2. Perhatian	5,6,7,8
		3. Tindakan	9,10,11,12
		4. Tanggung jawab	13,14,15
		5. Penampilan	16,17,18,19
	Jumlah		15

2. Instrument variable Y

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Angket Kepuasan Masyarakat

No	Variable	Indicator	Jumlah
1		1. Kesesuaian	1,2,3,4,5

		harapan	
	Kepuasan Masyarakat	2. Persepsi kinerja	6,7,8,9,10
		3. Penilaian masyarakat	11,12,13,14,15
	Jumlah		15

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dengan reliabilitas alat ukur itu sendiri. Ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya dengan bantuan SPSS untuk mengetahui penelitian valid atau tidak. Uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner atau skala, apakah item-item pada kuisisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa dilakukan penilaian langsung dengan metode *korelasi person* atau metode *corrected item total correlation*.

Metode uji validitas ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item dengan penjumlahan dari

keseluruhan item. Pengujian validitas instrument dilakukan dengan menggunakan SPSS statistic dengan kriteria berikut:

Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.²

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrument penelitian.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Penguji yang dilakukan dengan menggunakan SPSS statistic. Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan criteria sebagai berikut:

Jika r alpha $>$ r tabel, maka pertanyaan reliable

Jika r alpha $<$ r tabel, maka pertanyaan tidak reliable.

3. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.³ Yang

² Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediacom, 2008), hal. 265.

³ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 15.

termasuk di dalam statistik deskriptif ini adalah rata-rata hitung, standar deviasi, distribusi frekuensi, minimum dan maksimum yang digunakan sebagai langkah awal analisis data.

H_0 diterima jika $D_{hitung} < D_{tabel(\alpha, n1, n2)0,05}$ = maka data berdistribusi normal.

H_0 ditolak jika $D_{hitung} > D_{tabel(\alpha, n1, n2)0,05}$ = maka data berdistribusi tidak normal.⁴

4. Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

$$KM = \alpha + \beta KP$$

Keterangan:

KP = Kualitas Pelayanan

α = Tingkat Kepuasan Masyarakat jika Kualitas Pelayanan = 0 (harga konstan)

β = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila β (+) maka naik, dan bila β (-) maka terjadi penurunan.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), hlm 142

KP = Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
(CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu.

5. Uji Hipotesis (t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Pengujian secara parsial ini bertujuan untuk melihat seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh penjelasan secara individual dalam variasi variabel terikat. Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat desa Purba Bangun Kabupaten Labuhan Batu.⁵

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisa determinasi dalam regresi ini digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel independen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Maka dapat dikatakan bahwa variabel independen adalah sebesar terhadap variabel dependen.⁶

⁵ Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm, 161-162

⁶ Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010), hal.

H. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian.

Bab II tentang landasan teori yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis.

Bab III tentang metode penelitian yang terdiri dari ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis penelitian, instrument pengumpulan data, dan tehnik analisis data.

Bab IV tentang hasil penelitian yang terdiri dari deskripsi data penelitian, hasil analisis data penelitian, dan pembahasan penelitian.

Bab V tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Desa Tebing Linggahara Baru

Kabupaten Labuhan Batu adalah Kabupaten di provinsi Sumatera Utara, Indonesia, yakni hasil pemekaran dari Kabupaten tersebut, Ibu kota Kabupaten ini terletak di Rantau Prapat. Kabupaten Labuhan Batu terkenal dengan hasil kelapa sawit dan karet. Kabupaten Labuhan Batu mempunyai kedudukan yang cukup strategis, yaitu berada pada jalur lintas Timur Sumatera dan berada persimpangan menuju Provinsi Sumatera Barat dan Riau, yang menghubungkan pusat-pusat perkembangan wilayah di Sumatera dan Jawa serta mempunyai akses yang memadai ke luar negeri karena berbatasan langsung dengan Selat Malaka. Dua Kesultanan besar pernah berdiri disini, yakni Kesultanan Bilah yang beribu kota di Negeri Lama dan Kesultanan Panai yang beribu kota di Labuhan Bilik. Kepala daerah Kabupaten Labuhan Batu yaitu H. Andi Suhaimi Dalimunthe.

Adapun daftar kepala daerah Kabupaten Labuhan Batu dari Bupati pertama sampai Bupati saat ini adalah:

Tabel IV. 1
Daftar Nama Kepala Daerah Kabupaten Labuhan Batu

NO	NAMA	Tahun jabatan	Periode
1	Abdul Rahman	1945-1946	1 tahun
2	Gause Gautama	1946-1947	1 tahun
3	Syahbuddin Siregar	1947-1948	1 tahun
4	Djamaluddin Tambunan	1948-1951	3 tahun

5	Abdul Wahid ER	1951-1954	3 tahun
6	Ibnu Saaddan	1954-1956	2 tahun
7	T. Badja Purba	1956-1958	2 tahun
8	Fachruddin Nasution	1958-1959	1 tahun
9	Yahya Yakub	1959-1961	2 tahun
10	Idris Hasibuan	1961-1966	5 tahun
11	Iwan Maksun	1966-1974	8 tahun
12	Asrol Adan	1974-1979	5 tahun
13	Djalaluddin Pane	1979-1984	5 tahun
14	Ali Nafiah	1989-1994	5 tahun
15	HB Ispensyah Rambe	1994-1999	5 tahun
16	HR Hadi Siswoyo Al Haj	1999-2000	1 tahun
17	HT Milwan	2000-2005	10 Tahun
		2005-2010	
18.	Tigor Panusunan Siregar	2010-2015	5 Tahun
19.	Pangonal Harahap	2016-2018	2 Tahun
20.	Andi Suhaimi Dalimunthe	2018-Saat ini	

Sumber: http://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Labuhanbatu

Masyarakat Kabupaten Labuhan Batu juga menganut beberapa kepercayaan diantaranya Islam, Kristen Protestan, Katolik, Budha, Hindu, dan Konghucu. Berikut hasil persentase dari keenam agama di Kabupaten Labuhan Batu:

Tabel IV. 2
Persentase Agama Kabupaten Labuhan Batu

NO	AGAMA	PERSENTE (%)
1	Islam	77,84%
2	Kristen Potestan	14,32%
3	Katolik	6,72%

4	Buddha	0,72%
5	Hindu	0,34%
6	Konghucu	0,04%

Sumber: BPS Kabupaten Labuhan Batu

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan bahwa Masyarakat Kabupaten Labuhan Batu bermayoritas muslim.

Desa Tebing Linggahara Baru merupakan wilayah desa yang terletak di Kecamatan Bilah Barat, Kabupaten Labuhan Batu jalan lintas Tanjung Harapan dengan kode pos 21415 dengan populasi penduduk lebih dari 5.109 orang¹. Sementara kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu beralamat di Padang Matinggi, Kecamatan Rantau Utara, Kabupaten Labuhan Batu, Provinsi Sumatra Utara dengan kode pos 21411.

Desa Tebing Linggahara Baru adalah sebuah desa yang terletak di wilayah kecamatan Bilah Barat, Kabupaten Labuhan Batu, provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Desa Tebing Linggahara Baru merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Bilah Barat yang terdiri dari 10 Desa. Desa Tebing Linggahara Baru berdiri pada tahun 1995. Desa Tebing Linggahara Baru terletak diketinggian 15-20 meter diatas permukaan laut. Jarak antara Desa Tebing Linggahara Baru ke kota yaitu sejauh 16 km².

Kantor Balai Desa Tebing Linggahara Baru terletak di Jalan Suka Ramai, Desa Tebing Linggahara Baru, Kecamatan Bilah Barat, Kabupaten Labuhan Batu. Desa dipimpin oleh seorang kepala desa yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Camat. Kepala desa Tebing

¹ BPS Kabupaten Labuhan Batu, *Kecamatan Bilah Barat Dalam Angka Bilah Barat Subdistrict In Figures 2018*, (Medan: CV Rilis Grafika, 2018), hal. 24.

Linggahara Baru yang pertama dipimpin oleh H. Sahdan Harahap yang menduduki dua periode. Kepala Desa yang kedua dipimpin oleh Rusli yang menduduki 2 periode hingga saat ini.

2. Visi dan Misi Kantor Balai Desa Tebing Linggahara Baru

Visi-Misi Desa Tebing Linggahara Baru disamping merupakan Visi-Misi calon kepala Desa Tebing Linggahara Baru terpilih, juga diintegrasikan dengan keinginan bersama masyarakat desa dimana proses penyusunannya dilakukan secara partisipatif mulai dari tingkat Dusun/RW sampai tingkat Desa.

Adapun Visi Kantor Balai Desa Tebing Linggahara Baru adalah terciptanya pemerintahan Desa Tebing Linggahara Baru yang Maju, Adil, Amanah, dan terciptanya hubungan sosial yang baik diantara masyarakat yang tenteram dan harmonis, serta meningkatkan pola hidup masyarakat secara keseluruhan.

Sedangkan Misi Desa Tebing Linggahara Baru adalah:

1. Menata aparatur pemerintahan Desa Tebing Linggahara Baru sehingga dapat melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing.
2. Membina dan menciptakan kerukunan masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru secara netral dan mandiri.
3. Meningkatkan peran serta pemuda dan remaja dibidang pembangunan, olahraga, seni, dan kemasyarakatan.
4. Meningkatkan dan memotivasi keagamaan terutama kegiatan muslimat Desa Tebing Linggahara Baru.

5. Meningkatkan sarana dan prasarana umum sesuai dengan aspirasi masyarakat yang dituangkan dalam dokumen rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJM Desa).

3. Demografi Desa Tebing Linggahara Baru

- a) Letak dan geografis Desa Tebing Linggahara Baru:
 1. Desa Tebing Linggahara Baru merupakan salah satu desa yang ada dikecamatan Bilah Barat, yang terdiri dari 10 desa
 2. Desa Tebing Linggahara Baru terletak diketinggian 15-20 meter diatas permukaan bumi
 3. Letak : 2,14 LU dan 99,87 LS
 4. Luas wilayah desa : 2000 Hektar
- b) Batas-batas Desa Tebing Linggahara Baru:
 1. Utara berbatasan dengan kecamatan pangkatan
 2. Timur berbatasan dengan kelurahan Pulo Padang
 3. Selatan berbatasan dengan kelurahan Pulo Padang
 4. Barat berbatasan dengan Desa Tebing linggahara
- c) Desa Tebing Linggahara Baru terdiri dari 10 Dusun yaitu:
 1. Dusun Purba Bangun
 2. Dusun Kampung Mangga
 3. Dusun Suka Ramai
 4. Dusun Suka Makmur
 5. Dusun Gunung Raya
 6. Dusun Sibara-bara

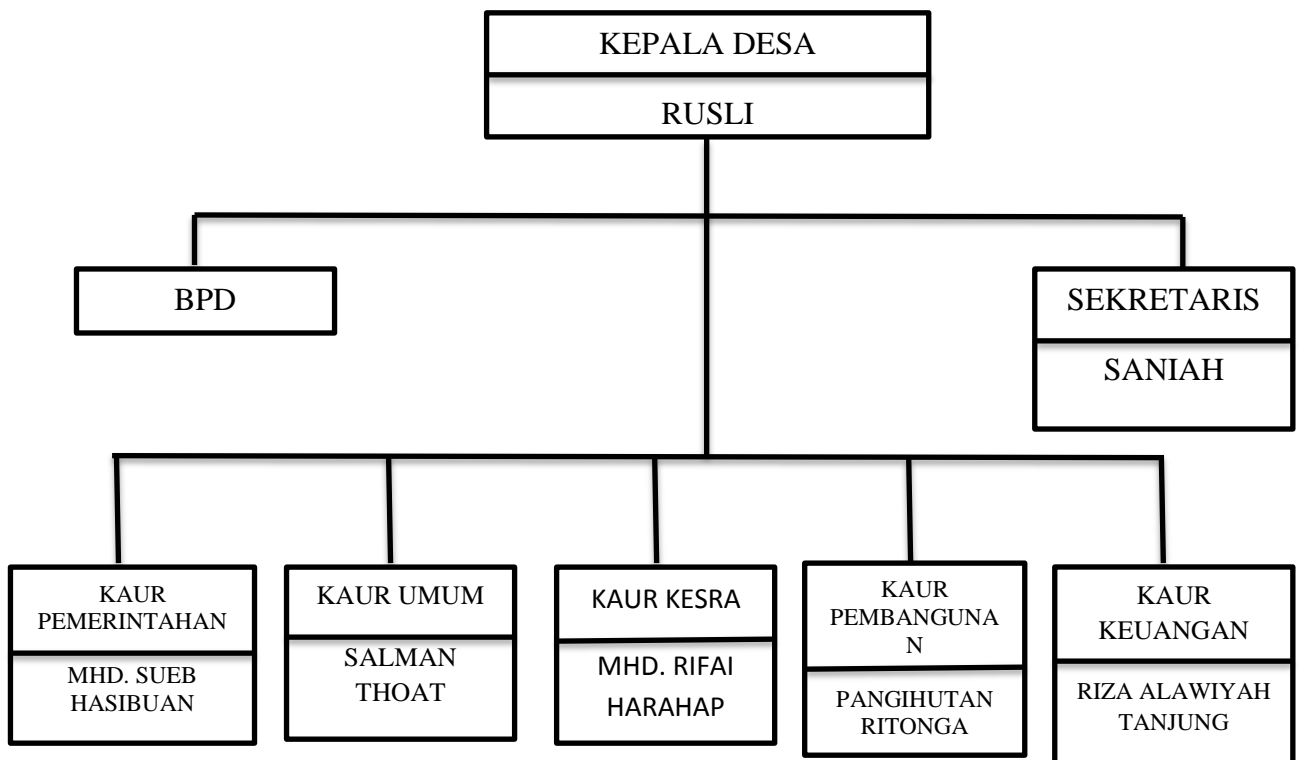
7. Dusun Kampung Jawa
8. Dusun Tanjung Raya
9. Dusun Dano Biale
10. Dusun Data Naulis

4. Orbitasi Desa Tebing Linggahara Baru

- a) Jarak ke ibu kota kecamatan terdekat: 17 KM
- b) Lama jarak tempuh ke ibu kota kecamatan: 30 Menit
- c) Jarak tempuh ke kantor bupati: 16 KM
- d) Lama jarak tempuh ke kantor bupati: 25 menit

5. Struktur Organisasi Desa Tebing Linggahara Baru

STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN DESA TEBING LINGGAHARA BARU KECAMATAN BILAH BARAT



Sumber: Diambil dari kantor kepala desa Tebing Linggahara Baru

Keterangan: BPD (Badan Permusyawaratan Desa)
KAUR (Kepala Urusan)

B. Analisis Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian, dilakukan pengujian secara kuantitatif dengan menghitung data yang diperoleh dari responden yang dijadikan sebagai sampel. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik dengan bantuan SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 23. Adapun hasil penelitian dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui keshahihan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur yang diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Uji validitas yang digunakan untuk menguji 15 butir pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X), serta 15 butir pertanyaan untuk variabel kepuasan masyarakat (Y). Hasil dari uji validitas penelitian yaitu:

Tabel IV. 3
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,850	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 98$. Pada signifikan 0,05 sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1671$	Valid
2	0,222		Valid
3	0,341		Valid
4	0,218		Valid
5	0,850		Valid
6	0,228		Valid
7	0,865		Valid
8	0,861		Valid
9	0,267		Valid
10	0,375		Valid
11	0,861		Valid
12	0,383		Valid
13	0,276		Valid
14	0,865		Valid
15	0,222		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.

Berdasarkan tabel di atas untuk variabel kepuasan masyarakat dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 15 dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 98$ dan nilai r_{tabel} adalah 0,1671.

Tabel IV. 4
Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,582	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 98$. Pada signifikan 0,05 sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1671$	Valid
2	0,415		Valid
3	0,303		Valid
4	0,692		Valid
5	0,652		Valid
6	0,668		Valid
7	0,380		Valid
8	0,351		Valid
9	0,362		Valid
10	0,509		Valid
11	0,451		Valid
12	0,245		Valid
13	0,212		Valid
14	0,310		Valid
15	0,420		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.

Berdasarkan tabel di atas untuk variabel kualitas pelayanan dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 15 dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 98$ dan nilai r_{tabel} adalah 0,1671.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji reliabilitas digunakan dengan metode *Cronbach's Alpha*. Dimana kuesioner reliabel dikatakan reliabel apabila

Cronbach's Alpha > 0.60. Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini yaitu:

Tabel IV. 5
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,842	15

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,8, maka dapat disimpulkan pernyataan-pernyataan pada variabel kualitas pelayanan tersebut reliabel.

Tabel IV. 6
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,698	15

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, maka dapat disimpulkan pernyataan-pernyataan pada variabel kualitas pelayanan tersebut reliabel.

3. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan digunakan sebagai langkah awal analisis data. Yang termasuk dalam statistik deskriptif ini adalah rata-rata hitung, standar deviasi, distribusi frekuensi, minimum dan maksimum.

Untuk melihat rata-rata (*mean*) kualitas pelayanan berdasarkan kelompok dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV. 7
Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan	98	34	71	52,80	6,303
Kepuasan	98	34	65	49,39	6,255
Valid N (listwise)	98				

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kecenderungan rata-rata (*mean*) kualitas pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu adalah sebesar 52,80 sedangkan kepuasan masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru sebesar 49,39. Adapun nilai minimum dari Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebesar 34 dan untuk nilai maksimum, kualitas pelayanan sebesar 71 dan kepuasaan masyarakat sebesar 65, kemudian untuk nilai standar deviasi diperoleh masing-masing, kualitas pelayanan sebesar 6,303 dan kepuasa masyarakat sebesar 6,255.

4. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari

variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel IV.8
Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,608	1,965		,309	,758
	Pelayanan	,924	,037	,931	24,999	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel diatas menginformasikan model persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel. Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persamaan model regresi $y = 0,608 + 0,924 X_1$.

5. Uji Signifikansi Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Pengujian secara parsial ini bertujuan untuk melihat seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Adapun hasil uji signifikan parsial adalah sebagai berikut :

Tabel IV.9
Uji Signifikansi Parsial (t)

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means
--	---	------------------------------

	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	,061	,806	3,799	194	,000	3,408	,897	1,639	5,177
Equal variances not assumed			3,799	193,989	,000	3,408	,897	1,639	5,177

Dari hasil $t_{hitung} 3,799 > t_{tabel} 3,396$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel IV.10
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,931 ^a	,867	,865	2,294

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Pada tabel diatas nilai korelasinya adalah sebesar 0,931 yang mana nilai ini diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel sangat kuat, melalui tabel diatas juga diperoleh nilai R Square atau Koefisien Determinasi sebesar 0,867 yang dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X (Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 86,7% terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dan 13,3% lainnya dipengaruhi oleh factor-faktor lain diluar variabel X.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru.

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif tingkat Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu lebih tinggi yaitu mencapai nilai rata-rata 52,80, dan pada Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru nilai rata-rata 49,39. Dari hasil uji hipotesis yang telah dikemukakan diatas menunjukkan bahwa t_{hitung} skala Kualitas Pelayanan sebesar 3,799 sedangkan t_{tabel} dengan *df* (*degree of freedom*) pada taraf signifikansi 0,05% adalah 1,661 dengan demikian t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($3,799 > 1,661$) dan dari tabel tersebut didapatkan nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa bahwa ada pengaruh yang signifikan dari penelitian ini. Sehingga hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu dan Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru ditolak. Dan hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan ada pengaruh yang signifikansi antara Kualitas Pelayanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru diterima.

Penelitian ini dikuatkan oleh beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa:

1. Menurut Nur Nisya Maya Safitri, Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,095 dan nilai signifikan sebesar 0,006 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Nilai bukti fisik (*tangible*) sebesar 2,837, nilai dari keandalan (*reliability*) sebesar 5,403, nilai dari daya tanggap sebesar 4,742, nilai dari variabel jaminan sebesar 6,284, dan nilai dari empati adalah sebesar 5,093. Adanya angka positif dan signifikan ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik yang baik dan nyaman di area pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Semarang.²
2. Menurut Rahadi Fitrah Nova, Berdasarkan hasil analisis regresi dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis (H_0) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1,989),

² Nur Nisya Maya Safitri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

dan keyakinan (-4,205) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta³.

Dari kedua penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saya yaitu, terdapat adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu, dari penelitian terdahulu tehnik pengukuran penelitiannya menggunakan dengan menjabarkan semua aspek kualitas pelayanan yang 5 (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati).

Sedangkan penelitian ini diukur dengan menggunakan semua aspek tanpa penjabaran dari aspek kualitas pelayanan yang 5 (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), yaitu dengan nilai taraf signifikansi 0,05% adalah t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,799 > 1,661$). Dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari penelitian ini.

D. Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan rangkaian kegiatan dalam penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian. Namun peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan dan keterbatasan yang dapat memungkinkan mempengaruhi hasil penelitian. Adapun batasan-batasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

³ Rahadi Fitra Nova, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta*, Universitas Sebelas Maret Surakarta

1. Keterbatasan kemampuan peneliti dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.
2. Dalam menyebarkan angket (kuesioner) peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi kuesioner dengan jujur dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan yang dapat mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu terhadap kepuasan masyarakat desa tebing linggahara baru

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai seberapa signifikan pengaruh antara kualitas pelayanan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu terhadap kepuasan masyarakat desa tebing linggahara baru. Penelitian ini menunjukkan bahwa data yang diolah adalah data yang berdistribusi normal, sehingga dapat dilanjutkan untuk pengujian Uji Signifikansi Parsial (uji t) dan telah diuji secara statistik deskriptif yang hasilnya menunjukkan bahwa “Ada Pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu terhadap kepuasan masyarakat desa tebing linggahara baru dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,799 > 1.661$), maka H_0 ditolak H_a diterima”.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu, Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada masyarakat. Pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu harus memperhatikan Keluhan yang diberikan, masyarakat. Dan meningkatkan kualitas

pelayanan dari segi sikap, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan penampilan.

2. Diharapkan bagi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu terus meningkatkan sarana dan prasarana yang baik agar masyarakat merasa nyaman saat datang ke kantor tersebut.
3. Sebaiknya bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, diharapkan juga pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu agar melayani masyarakat dengan teliti dan cermat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Ritonga, *wawancara*, Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru, Senin 12 Maret 2019, Pukul 16.30
- Akbar Hanafi, *wawancara*, Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru, Senin 12 Maret 2019, Pukul 14.10
- BPS Kabupaten Labuhan Batu, *Kecamatan Bilah Barat Dalam Angka Bilah Barat Subdistrict In Figures 2018*, Medan: CV Rilis Grafika, 2018
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media, 2014), hal. 135
- Departemen Agama RI, *Al-Aliyy Al-Quran dan Terjemahannya* Bandung: Diponegoro, 2005
- Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediacom, 2008
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Offset, 2008
- Ibn Katsir, *Tafsir Al- Qur'an al- 'Azhim*, juz
- Hakim bin Hazm, Shahih Al-Bukhari, *Muttafaq Alaih*, bab jual beli no.1973, Muslim, no.1532
- Ilham Tanjung, *wawancara*, Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru, Senin 12 Maret 2019, Pukul 11.25 WIB
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2011
- Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015

- Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media Publishing, 2006
- Philip Kotler, *Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat
- Philip Kottler & Keller, *Manajemen Pemasaran* (13 ed.) Jakarta: Erlangga, 2008
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan* No. 24 Tahun 2013
- Setiawan dan Dwi Endah Kusri, *Ekonometrika*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010
- Sofyan Bachmid, *Konsep Kualitas Layanan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, <https://www.academia.edu>. Diunduh pada tanggal 25 Maret 2019
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: CV. AlvaBeta, 2013
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Offset, 2008
- Tri Ulfa Wardani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK*” Skripsi, UINSU, 2017
- Widya Arum Vellayanti, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dikantor Balai Desa Rowo Sari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang*” Skripsi, UNY, 2018
- Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, GIP: Jakarta, 1997

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Miftahul Khairani Siregar
2. Nim : 15 402 00137
3. Tempat/Tgl, Lahir : Purba Bangun, 01 April 1997
4. Agama : Islam
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Alamat : Desa Tebing Linggahara Baru, Kec Labuhan Batu
7. No Hp : 0812 6929 3373

II. IDENTITAS ORANG TUA

- Nama Ayah : Amir Hamzah Siregar
- Alamat : Purba Bangun
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Nama Ibu : Rohima
- Alamat : Purba Bangun
- Pekerjaan : Wiraswasta

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri Purba Bangun (2003-2009)
2. Tsanawiyah Ma'had Darul Istiqomah Huta Padang (2009-2012)
3. Aliyah Ma'had Darul Istiqomah Huta Padang (2012-2015)
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (2015-2019)

IV. MOTTO HIDUP

Jujurr, Ikhlas, dan Sabar adalah kunci kesuksesan

LAMPIRAN 1

INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN

NO	NAMA RESPONDEN	SOAL															TOTAL SKOR
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	IMAM RAMADHAN	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	3	5	63
2	ILHAM TANJUNG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	71
3	ALI NAPIAH	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	2	5	69
4	ELLI LUBIS	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	2	4	66
5	RAHMADIAH SIREGAR	5	3	5	2	2	2	4	5	4	5	5	5	3	2	4	56
6	AMIR HAMZAH	2	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	3	4	4	58
7	ROHIMAH	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	63
8	SERLI MELIYANTI	5	4	5	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	5	49
9	RAUDATUL HASANAH	3	4	5	3	2	3	2	5	4	3	2	3	4	4	4	51
10	DANDI RAMBE	2	4	5	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	47
11	AGUSTINA RITONGA	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	49
12	SITI AISYAH	3	5	5	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	2	3	49
13	ARMADANSYAH	3	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	49
14	DIANA MAHARANI	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	2	2	3	3	4	51
15	RUSLAN NASUTION	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	55
16	SYAFRIADI	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	1	5	58
17	SITI MAISAROH SIREGAR	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	5	55
18	ELMA WATI	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	2	1	5	59
19	RISKA YANTI	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	4	5	59
20	EFRIDA SARI	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	2	3	4	54
21	SISKA YATI LUBIS	4	3	4	3	3	3	3	5	2	3	4	3	2	3	4	49
22	ASHABIN RAMBE	4	3	4	3	3	3	3	5	1	4	4	3	3	4	4	51
23	ASWAD RAMBE	3	1	3	2	2	2	3	4	2	5	5	3	3	1	3	42
24	BINTANG	1	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	4	2	4	3	41
25	AIJUN RITONGA	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	44
26	AGUSTIYAN SIREGAR	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	1	2	2	41
27	SARTIKA DEWI	3	4	3	1	1	1	4	4	2	2	2	2	1	2	2	34
28	RISKI AFIFAH	2	4	4	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	43
29	SINDI NASUTION	2	4	4	3	2	3	4	5	3	4	3	2	3	3	3	48
30	ALDI ANSAH HARAHAP	2	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	1	4	4	3	53
31	JUBAIR HARAHAP	2	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	1	3	3	4	49
32	AHMAD RIFAI	2	4	5	2	5	2	5	3	2	2	3	3	3	2	4	47
33	MISKA YATI	3	4	4	2	2	5	4	3	1	3	3	4	3	3	5	49
34	WINDI AZIZAH	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	59
35	ANDIKA JAYA LUBIS	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	61
36	ZAINAL ABIDIN	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	57
37	MUHAMMAD RIDHO	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	51

38	RUSLI TANJUNG	4	4	5	3	4	5	4	2	1	2	2	3	4	2	4	49
39	RUDIANTO DALIMUNTHE	5	4	3	3	5	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	50
40	MAHLEN NASUTION	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	52
41	LELI NASUTION	4	5	3	4	4	3	3	1	4	5	5	4	4	5	5	59
42	DAMRO RAMBE	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	55
43	NUR AZIZAH	4	4	4	3	2	3	3	1	2	3	3	4	4	3	4	47
44	FITRI RITONGA	3	4	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	2	4	44
45	SAMSUL BAHRI	3	4	5	2	3	2	4	1	2	3	3	2	3	3	4	44
46	NEVO HARAHAHAP	3	3	4	2	2	2	4	2	1	4	4	2	3	2	5	43
47	FAUZAN IHSANI	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	2	5	52
48	MUHAMMAD RIFAI LUBIS	2	3	3	3	3	3	5	4	2	4	4	3	3	2	5	49
49	MUHAMMAD SOLEH	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	3	5	49
50	RIZA HASIBUAN	4	4	2	4	4	4	1	2	4	2	3	5	1	2	5	47
51	JALALUDDIN	4	4	3	4	4	4	4	1	5	3	3	5	3	3	4	54
52	MUHAMMAD FAHMI	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	55
53	EKA WAHYUNI	4	4	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	4	49
54	SRI DAMAYANTI	3	5	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	1	3	46
55	JULIANA NASUTION	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	5	50
56	CENTENG LUBIS	3	5	5	4	3	4	4	2	5	2	2	2	4	2	3	50
57	MUTI AFIFAH SIREGAR	4	5	3	4	4	4	3	1	4	3	3	2	4	3	3	50
58	AHMAD RIZKY	3	5	4	4	5	5	4	2	3	4	4	3	3	4	4	57
59	NUR AISYAH	5	5	5	3	5	5	4	3	2	5	5	3	3	4	3	60
60	RAHMA DANI LUBIS	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	2	4	59
61	DAHNIAR HARAHAHAP	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	2	2	4	54
62	MUHAMMAD RAHMAN	5	5	4	4	5	5	3	2	5	2	2	3	2	2	4	53
63	SINGKOP LUBIS	5	3	5	4	5	5	5	1	5	3	3	2	3	3	4	56
64	LENA HARAHAHAP	5	4	4	3	5	5	5	2	3	4	4	4	3	4	4	59
65	SAWALUDDIN HASIBUAN	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	5	57
66	NUR JANNAH SIREGAR	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	53
67	NURUL NASUTION	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	51
68	EKA SAFITRI RITONGA	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	2	2	5	48
69	SHARWATI SIMAMORA	3	4	3	3	3	3	3	1	2	4	4	5	2	2	5	47
70	YUNI YANTI HARAHAHAP	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	5	47
71	AHMAD HADI RAMBE	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	5	50
72	SAHDAN HARAHAHAP	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	1	4	45
73	MAYA SARI HARAHAHAP	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	1	4	50
74	SAFRIDA YANTI	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	1	4	50
75	NURLIANA SIREGAR	5	4	4	4	5	5	2	1	4	4	4	5	3	4	5	59
76	IRWAN SYAFUTRA LUBIS	4	4	3	4	4	5	2	2	4	3	3	5	3	4	4	54
77	MAHARANI RAMBE	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	4	53
78	ZAHRONA LUBIS	5	5	3	3	4	5	4	2	2	2	3	3	4	3	4	52

79	AHMAD SANUSI RAMBE	4	3	4	3	4	5	3	1	3	3	4	3	3	3	4	50
80	ENGGANG RAMBE	4	4	4	3	5	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	49
81	MUHAMMAD POSAN	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	57
82	WINDI AZIZAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	61
83	KIKI AFRIADI SIREGAR	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	2	3	58
84	SAIBAH LUBIS	4	5	2	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	2	3	57
85	AHMAD AZIZ LUBIS	4	5	2	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	3	59
86	MASNUN HARAHAHAP	4	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	56
87	ROMA HARDI RAMBE	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	2	4	3	55
88	AHMAD EFENDI RITONGA	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	50
89	TUTI ERNAWATI LUBIS	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	49
90	ENTI HARAHAHAP	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	1	3	4	55
91	ARMANSYAH HASIBUAN	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	2	57
92	SUMIANTI LUBIS	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	60
93	NUR AMINAH SIREGAR	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	63
94	SISKA AISYAH NASUTION	5	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	61
95	ZAHRA AMINAH LUBIS	5	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	3	2	5	59
96	DEWI YANNA HARAHAHAP	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	1	2	5	58
97	DONNI NASUTION	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	5	5	2	2	5	55
98	DEDY SAFRIADI SIREGAR	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	1	1	3	47

LAMPIRAN 2

INSTRUMEN KEPUASAN MASYARAKAT

NO	NAMA RESPONDEN	SOAL															TOTAL SKOR
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	IMAM RAMADHAN	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	1	3	3	1	56
2	ILHAM TANJUNG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	2	65
3	ALI NAPIAH	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	2	1	61
4	ELLI LUBIS	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	3	2	4	65
5	RAHMADIAH SIREGAR	5	3	5	2	2	2	4	5	4	5	5	2	3	2	2	51
6	AMIR HAMZAH	2	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	2	3	4	2	53
7	ROHIMAH	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	2	61
8	SERLI MELIYANTI	5	4	5	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	47
9	RAUDATUL HASANAH	3	4	5	3	2	3	2	5	4	3	2	2	4	4	2	48
10	DANDI RAMBE	2	4	5	3	3	3	2	3	3	4	2	1	4	3	1	43
11	AGUSTINA RITONGA	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	2	1	45
12	SITI AISYAH	3	5	5	3	3	3	4	2	3	2	4	1	3	2	1	44
13	ARMADANSYAH	3	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	50
14	DIANA MAHARANI	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	2	2	3	3	1	48
15	RUSLAN NASUTION	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	52
16	SYAFRIADI	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	1	3	1	2	52
17	SITI MAISAROH SIREGAR	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	50
18	ELMA WATI	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	1	1	1	2	53
19	RISKA YANTI	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	1	2	4	2	55
20	EFRIDA SARI	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	1	2	3	2	49
21	SISKA YATI LUBIS	4	3	4	3	3	3	3	5	2	3	4	2	2	3	4	48
22	ASHABIN RAMBE	4	3	4	3	3	3	3	5	1	4	4	1	3	4	1	46
23	ASWAD RAMBE	3	1	3	2	2	2	3	4	2	5	5	1	3	1	1	38
24	BINTANG	1	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	3	2	4	3	40
25	AIJUN RITONGA	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	1	2	3	1	39
26	AGUSTIYAN SIREGAR	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	1	1	2	1	37
27	SARTIKA DEWI	3	4	3	1	1	1	4	4	2	2	2	3	1	2	1	34
28	RISKI AFIFAH	2	4	4	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	1	42
29	SINDI NASUTION	2	4	4	3	2	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	49
30	ALDI ANSAH HARAHAP	2	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	2	4	4	2	53
31	JUBAIR HARAHAP	2	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	2	3	3	2	48
32	AHMAD RIFAI	2	4	5	2	5	2	5	3	2	2	3	2	3	2	2	44
33	MISKA YATI	3	4	4	5	2	5	4	3	1	3	3	2	3	3	2	47
34	WINDI AZIZAH	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	55
35	ANDIKA JAYA LUBIS	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	58
36	ZAINAL ABIDIN	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	58
37	MUHAMMAD RIDHO	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	1	4	3	3	48
38	RUSLI TANJUNG	4	4	5	5	4	5	4	2	1	2	2	1	4	2	2	47

39	RUDIANTO DALIMUNTHE	5	4	3	4	5	4	3	2	2	3	3	2	4	3	2	49
40	MAHLEN NASUTION	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	51
41	LELI NASUTION	4	5	3	4	4	3	3	1	4	5	5	1	4	5	2	53
42	DAMRO RAMBE	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	1	52
43	NUR AZIZAH	4	4	4	3	2	3	3	1	2	3	3	2	4	3	1	42
44	FITRI RITONGA	3	4	4	3	3	3	3	3	1	2	2	1	4	2	1	39
45	SAMSUL BAHRI	3	4	5	2	3	2	4	1	2	3	3	1	3	3	1	40
46	NEVO HARAHAP	3	3	4	2	2	2	4	2	1	4	4	1	3	2	2	39
47	FAUZAN IHSANI	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	1	3	2	2	47
48	MUHAMMAD RIFAI LUBIS	2	3	3	3	3	3	5	4	2	4	4	3	2	2	2	45
49	MUHAMMAD SOLEH	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3	2	43
50	RIZA HASIBUAN	4	4	2	4	4	4	1	2	4	2	3	1	1	2	1	39
51	JALALUDDIN	4	4	3	4	4	4	4	1	5	3	3	1	1	3	1	45
52	MUHAMMAD FAHMI	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4	4	1	2	4	1	48
53	EKA WAHYUNI	4	4	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	1	2	47
54	SRI DAMAYANTI	3	5	2	3	3	3	3	4	3	4	4	1	3	1	3	45
55	JULIANA NASUTION	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	2	2	46
56	CENTENG LUBIS	3	5	5	4	3	4	4	2	5	2	2	1	4	2	3	49
57	MUTI AFIFAH SIREGAR	4	5	3	4	4	4	3	1	4	3	3	2	4	3	2	49
58	AHMAD RIZKY	3	5	4	5	5	5	4	2	3	4	4	1	3	4	3	55
59	NUR AISYAH	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5	1	3	4	3	60
60	RAHMA DANI LUBIS	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	1	3	2	3	57
61	DAHNIAR HARAHAP	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	2	2	2	53
62	MUHAMMAD RAHMAN	5	5	4	5	5	5	3	2	5	2	2	1	2	2	2	50
63	SINGKOP LUBIS	5	3	5	5	5	5	5	1	5	3	3	1	3	3	2	54
64	LENA HARAHAP	5	4	4	4	5	5	5	2	3	4	4	1	3	4	1	54
65	SAWALUDDIN HASIBUAN	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	1	3	4	1	53
66	NUR JANNAH SIREGAR	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	48
67	NURUL NASUTION	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	47
68	EKA SAFITRI RITONGA	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	5	2	2	2	2	43
69	SHARWATI SIMAMORA	3	4	3	3	3	3	3	1	2	4	4	1	2	2	2	40
70	YUNI YANTI HARAHAP	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	1	40
71	AHMAD HADI RAMBE	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	1	3	3	1	43
72	SAHDAN HARAHAP	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	1	1	41
73	MAYA SARI HARAHAP	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	2	4	1	1	46
74	SAFRIDA YANTI	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	2	3	1	2	46
75	NURLIANA SIREGAR	5	4	4	4	5	5	2	1	4	4	4	1	3	4	2	52

76	IRWAN SYAFUTRA LUBIS	4	4	3	4	4	5	2	2	4	3	3	1	3	4	2	48
77	MAHARANI RAMBE	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	1	4	3	2	49
78	ZAHRONA LUBIS	5	5	3	5	4	5	4	2	2	2	3	2	4	3	2	51
79	AHMAD SANUSI RAMBE	4	3	4	5	4	5	3	1	3	3	4	2	3	3	3	50
80	ENGGANG RAMBE	4	4	4	5	5	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	50
81	MUHAMMAD POSAN	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	57
82	WINDI AZIZAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	2	3	58
83	KIKI AFRIADI SIREGAR	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	2	3	56
84	SAIBAH LUBIS	4	5	2	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	2	2	54
85	AHMAD AZIZ LUBIS	4	5	2	4	4	3	4	4	5	4	5	2	1	4	2	53
86	MASNUN HARAHAHAP	4	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	2	1	4	2	51
87	ROMA HARDI RAMBE	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	2	1	4	2	51
88	AHMAD EFENDI RITONGA	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	2	47
89	TUTI ERNAWATI LUBIS	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	1	45
90	ENTI HARAHAHAP	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	1	1	3	1	52
91	ARMANSYAH HASIBUAN	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	1	3	3	1	54
92	SUMIANTI LUBIS	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	1	3	4	1	55
93	NUR AMINAH SIREGAR	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2	3	4	2	60
94	SISKA AISYAH NASUTION	5	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	2	3	4	2	57
95	ZAHRA AMINAH LUBIS	5	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	2	3	2	2	54
96	DEWI YANNA HARAHAHAP	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	2	2	56
97	DONNI NASUTION	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	5	3	4	2	2	52
98	DEDY SAFRIADI SIREGAR	3	5	3	5	3	5	3	3	4	4	3	2	4	1	3	51

LAMPIRAN 3

HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

	Soal _1	Soal _2	Soal _3	Soal _4	Soal _5	Soal _6	Soal _7	Soal _8	Soal _9	Soal _10	Soal _11	Soal _12	Soal _13	Soal _14	Soal _15	Total
Soal_1 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	1 -0,073 98	-0,073 0,473 98	,302* 0,002 98	,119 0,244 98	1,00 0** 98	,325* 0,001 97	,857* 0,000 98	,784* 0,000 98	,102 0,320 98	,441* 0,000 98	,784* 0,000 98	,369* 0,000 98	,246* 0,015 98	,857* 0,000 98	-0,073 0,473 98	,850** 0,000 98
Soal_2 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	-0,073 0,473 98	1 0,473 98	-0,056 0,583 98	,056 0,582 98	-0,073 0,473 98	,004 0,971 97	-0,068 0,503 98	,031 0,760 98	,130 0,201 98	,317* 0,001 98	,031 0,760 98	,100 0,328 98	,011 0,912 98	-0,068 0,503 98	1,00 0** 98	,222* 0,028 98
Soal_3 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,302* 0,002 98	-0,056 0,583 98	1 0,387 98	-0,088 0,387 98	,302* 0,002 98	,111 0,281 97	,263* 0,009 98	,205* 0,043 98	-,167 0,101 98	,345* 0,001 98	,205* 0,043 98	,262* 0,009 98	,042 0,683 98	,263* 0,009 98	-0,056 0,583 98	,341** 0,001 98
Soal_4 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,119 0,244 98	,056 0,582 98	-0,088 0,387 98	1 0,244 98	,119 0,244 98	,067 0,516 97	,177 0,082 98	,150 0,141 98	,044 0,667 98	,090 0,378 98	,150 0,141 98	- 0,253* 98	-,067 0,513 98	,177 0,082 98	,056 0,582 98	,218* 0,031 98

	Sig. (2- tailed)	,000	,503	,009	,082	,000	,076	,000	,000	,150	,000	,000	,001	,007		,503	,000
	N	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Soal_1 5	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed)	-,073	1,00 0**	-,056	,056	-,073	,004	-,068	,031	,130	-,317*	,031	,100	,011	-,068	1	,222*
	N	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Total	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed)	,850*	,222*	,341*	,218*	,850*	,228*	,865*	,861*	,267*	,375*	,861*	,383*	,276*	,865*	,222*	1
	N	98	98	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Soal_12	Pearson Correlation	-.106	.086	-	-	-	-	.163	.303**	-	.089	.191	1	.131	.036	.487**	.245*
	Sig. (2-tailed)	.300	.402	.177	.135	.306	.114	.109	.002	.762	.384	.059		.198	.723	.000	.015
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Soal_13	Pearson Correlation	.003	.210*	.127	.015	.096	.075	-.053	-.043	-.205	.100	-.032	.131	1	-.030	.116	.212*
	Sig. (2-tailed)	.979	.038	.211	.885	.345	.462	.603	.674	.043	.325	.753	.198		.767	.255	.036
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Soal_14	Pearson Correlation	.151	.030	.092	.194	.065	.140	.072	-.054	.125	.107	.024	.036	1	.030	.052	.310**
	Sig. (2-tailed)	.138	.772	.366	.056	.526	.170	.478	.596	.221	.294	.812	.723	.767		.610	.002
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Soal_15	Pearson Correlation	.085	.174	.003	.150	.170	.177	.076	.139	-.012	.112	.226*	.487**	1	.116	.052	.420**
	Sig. (2-tailed)	.407	.086	.974	.141	.095	.080	.458	.172	.909	.272	.025	.000	.255	.610		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	.582**	.415**	.303**	.692**	.652**	.668**	.380**	.351**	.362**	.509**	.451**	.245*	1	.212*	.310**	.420**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.036	.002	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5

HASIL UJI RELIABILITAS
KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Cronbach's Alpha	N of Items
,698	15

LAMPIRAN 6

HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan	98	34	71	52,80	6,303
Kepuasan	98	34	65	49,39	6,255
Valid N (listwise)	98				

LAMPIRAN 7

HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	,608	1,965		,309	,758	
	Pelayanan	,924	,037		,931	24,999	,000

LAMPIRAN 8

HASIL UJI SIGNIFIKANSI PARSIAL (t)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
Skor Equal variances assumed	,061	,806	3,799	194	,000	3,408	,897	1,639	5,177	
Equal variances not assumed			3,799	193,989	,000	3,408	,897	1,639	5,177	

LAMPIRAN 9

HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,931 ^a	,867	,865	2,294

Lampiran

DOKUMENTASI

Wawancara dan Pembagian Angket







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1104/In.14/G.1/TL.00/05/2019
Lampiran : -
Perihal : Mohon Izin Pra Riset

21 Mei 2019

Yth;
Kepala Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL)
Kabupaten Madina

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Miftahul Khairani Siregar
NIM : 1540200137
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Benar Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil (Capil) Kabupaten Labuhan Batu terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Desa Tebing Linghahara Baru)**".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin pra riset dan data sesuai dengan maksud judul diatas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

an.Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 429 /In.14/G.1/TL.00/05/2019
Hal : **Mohon Izin Riset**

27 Mei 2019

Yth; Kepala Desa Tebing Lingga Hara Baru

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Miftahul Khairani Siregar
NIM : 1540200137
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

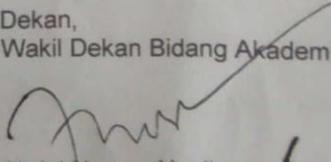
adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul

" Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhan Batu Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Desa Tebing Lingga Hara Baru) ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan





PEMERINTAH KABUPATEN LABUHAN BATU
KECAMATAN BILAH BARAT
DESA TEBING LINGGAHARA BARU

Alamat : Jalan Suka Makmur No. Telp. Kode Pos -21451
RANTAUPRAPAT

Suka Makmur, 29 Mei 2019

Nomor : 145/ 492/TLB/V/2019
Sifat : Biasa
Tempat : -----
Perihal : Pemberian Izin Riset

Kepada Yth :
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan

Di -

Tempat

Dengan hormat,

Menindak lanjuti Surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan Nomor : 1129/In.14/G.1/TL.00/05/2019 tertanggal 27 Mei 2019 perihal tersebut diatas.

Disini kami tidak merasa keberatan dan memberikan Izin kepada :

Nama Lengkap : **Miftahul Khairani Siregar**
NIM : 1540200137
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk melakukan Riset dan pengambilan data tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (CAPIL) Kabupaten Labuhanbatu Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tebing Linggahara Baru Kecamatan Bilah Barat Kabupaten Labuhanbatu.

Demikian disampaikan atas kepercayaan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

