



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOLIKARA**

SKRIPSI

Oleh :

PERONDA BOGUM

2010511008

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOLIKARA**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan (S.I.P) pada program Study Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember

OLEH :

PERONDA BOGUM

2010511008

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur penulis ingin mempersembahkan skripsi ini untuk

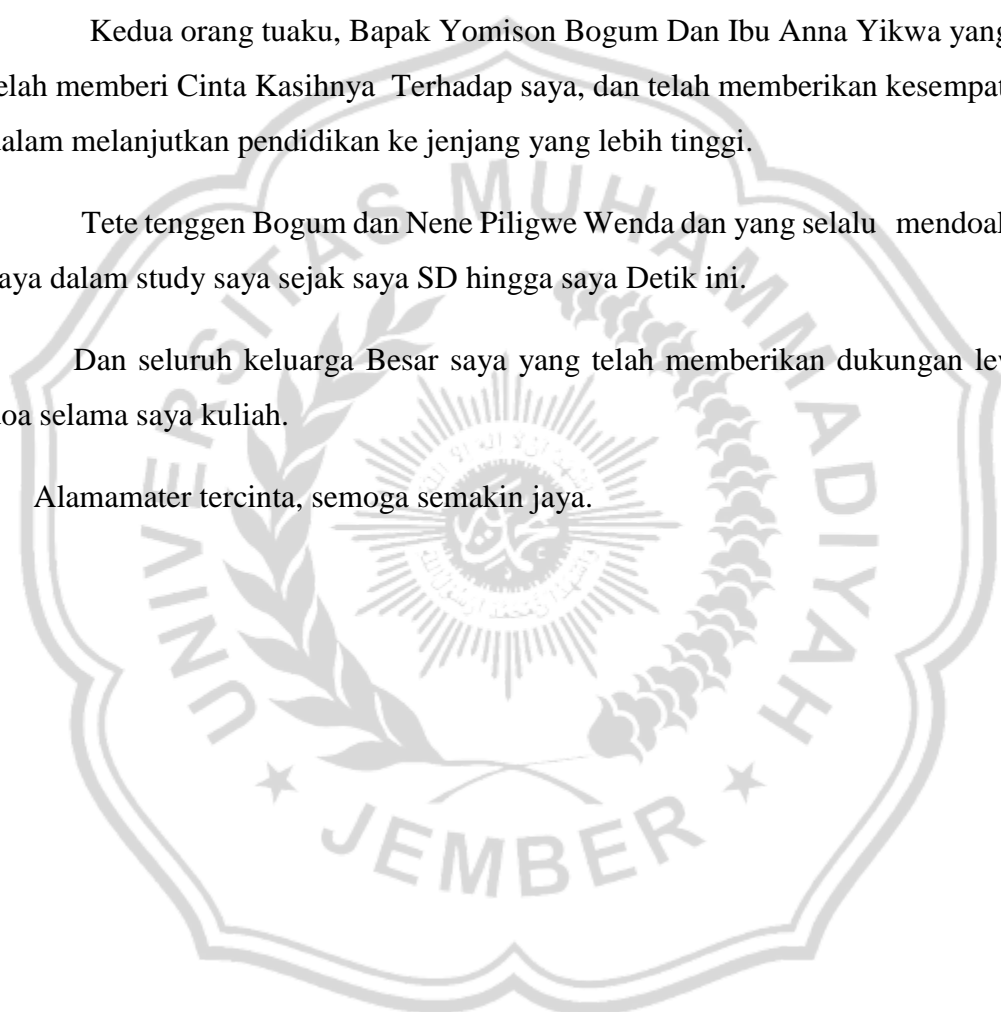
Tuhan Yang Maha Esa Yang Telah Memberikan Kasih-Nya Untuk
Kemudahan Skripsi ini.

Kedua orang tuaku, Bapak Yomison Bogum Dan Ibu Anna Yikwa yang telah memberi Cinta Kasihnya Terhadap saya, dan telah memberikan kesempatan dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Tete tenggen Bogum dan Nene Piligwe Wenda dan yang selalu mendoakan saya dalam study saya sejak saya SD hingga saya Detik ini.

Dan seluruh keluarga Besar saya yang telah memberikan dukungan lewat doa selama saya kuliah.

Alamamater tercinta, semoga semakin jaya.



MOTTO

“Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya.”

(Mazmur 126:6)



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Peronda Bogum

Nim : 2010511008

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOLIKARA adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi yang telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiasi atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan saya tidak benar tersebut.

Jember, 13 mei 2024




Peronda Bogum

Nim 2010511008



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOLIKARA**

SKRIPSI

Oleh :

PERONDA BOGUM

2010511008

Dosen Pembimbing

Putri Robiatul Adawiyah S.Sos.M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara” diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Rabu 15 Mei,2024

Tempat : Lantai 3 Gedung B Ruang Ujian FISIP UM Jember.

Tim Penguji

Ketua


Drs. Itok Wicaksono, M.Si

NPK. 95 05 234

Sekretaris

Anggota


Putri Robiatul Adawiyah., S.Sos. M.Si

NPK. 198510261 1703806


Edhi Siswanto S.I.P.M.Si

NIDN 9009286

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Drs. Itok Wicaksono, M.Si

NPK. 95 05 234

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember


Dr. Juariyah, M.Si

NIDN. 0006086701

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Peronda Bogum
Nim : 2010511008
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan politik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan pihak Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Jember

Pada tanggal : 13 Mei 2024

Yang menyatakan



Peronda Bogum

Nim: 2010511008

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala hikmat dan perlindungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Semoga segala hal yang telah diupayakan oleh penulis dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Proposal skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak yang berkontribusi secara langsung dalam penelitian ini yaitu:

1. Dr.Juariyah,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Jember
2. Drs Itok Wicaksono,M.Si. Selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Putri Robiatul Adawiyah S.Sos,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Guru-guru Saya mulai dari SD,SMP dan SMA serta Seluruh Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas segala ilmu yang telah Bapak, Ibu dosen berikan.
5. Kepala dinas Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara Bapak Mathius pasang,SE yang telah mengijinkan saya melakukan penelitian.
6. Sahabat saya Sofiatu Zahro Alifia Rohma yang telah banyak membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2020 yang sudah memberikan semangat mulai dari semester Awal sampai saat ini.

8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, atas kontribusi selama ini.

Saya telah curahkan segenap kemampuan baik tenaga ataupun pikiran guna menyelesaikan skripsi ini. Namun saya sadar bahwa tiada gading yang tak retak, saya sepenuhnya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran semua pihak demi memperbaiki skripsi ini.

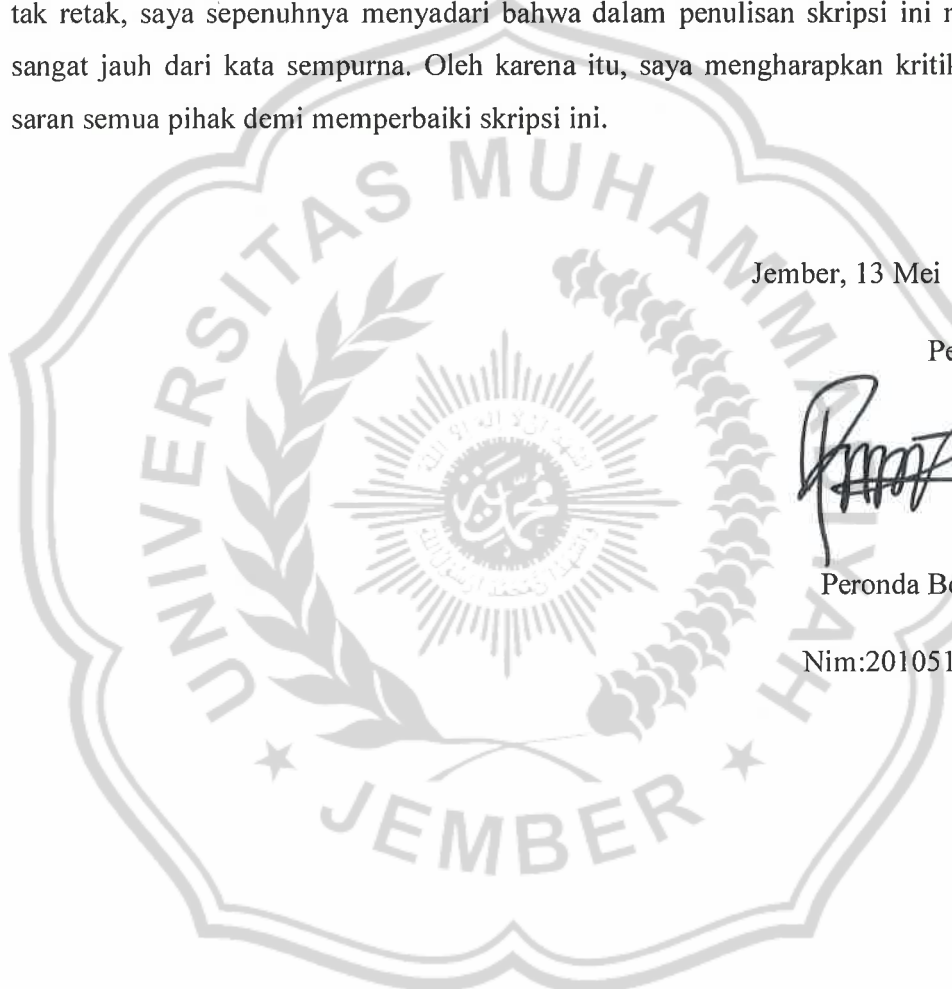
Jember, 13 Mei 2024

Penulis



Peronda Bogum

Nim:2010511008



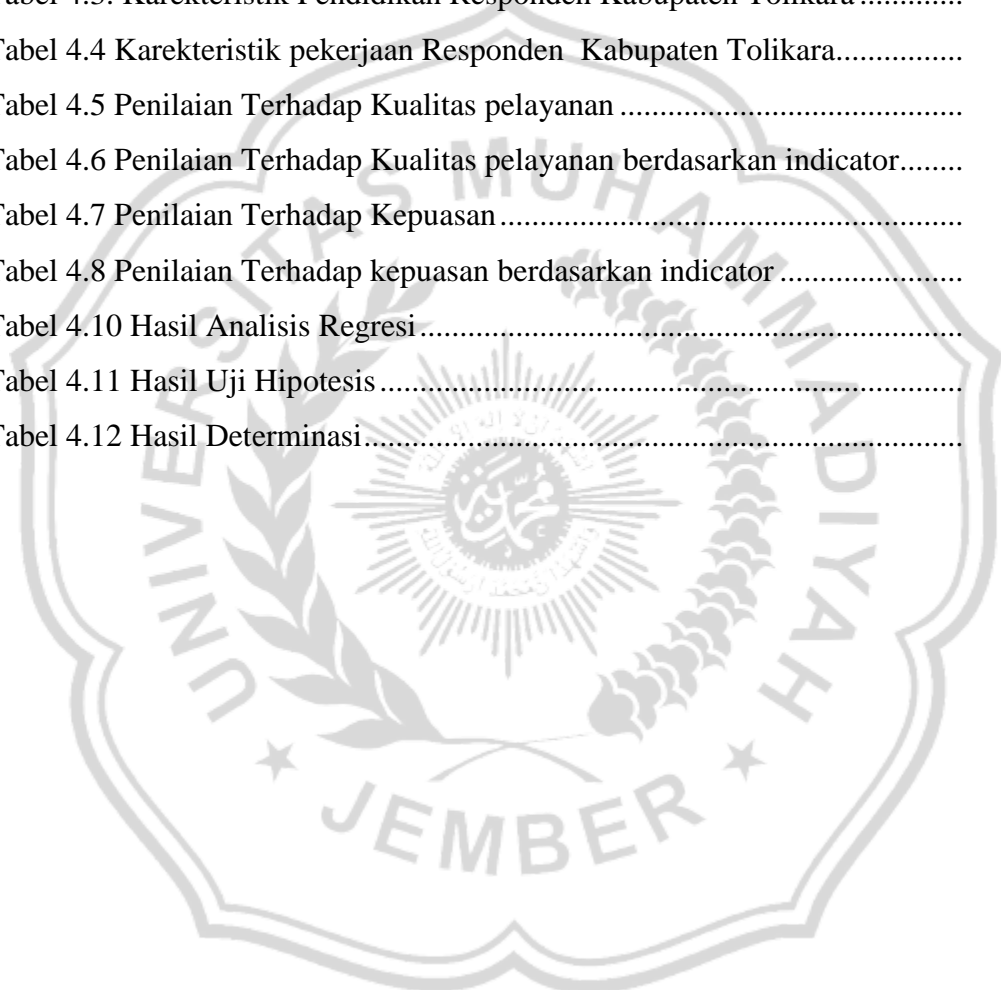
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teori	14
2.3 Kerangka Konseptual	18
2.4 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Identifikasi Variabel	21
3.2 Desain Penelitian	21
3.3 Jenis Data	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Instrumen Penelitian	24
3.7 Kuesioner.....	25
3.8 Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
a. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
b. Deskripsi Responden	35
c. Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
DAFTAR LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelayanan Adminduk Kabupaten Tolikara tahun 2021	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	9
Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responde Kabupaten Tolikara.....	36
Tabel 4.2. Karakteristik jenis kelamin Responden Kabupaten Tolikara.....	37
Tabel 4.3. Karakteristik Pendidikan Responden Kabupaten Tolikara	37
Tabel 4.4 Karakteristik pekerjaan Responden Kabupaten Tolikara.....	37
Tabel 4.5 Penilaian Terhadap Kualitas pelayanan	38
Tabel 4.6 Penilaian Terhadap Kualitas pelayanan berdasarkan indicator.....	38
Tabel 4.7 Penilaian Terhadap Kepuasan	39
Tabel 4.8 Penilaian Terhadap kepuasan berdasarkan indicator	40
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis	42
Tabel 4.12 Hasil Determinasi.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 3.1 Rumus Slovin	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara.....	34



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil SPSS

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

