

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN  
SURAT PINDAH PENDUDUK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BOGOR**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

**RENDI KARYADI**

**NIM D.1810532**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DJUNDA  
BOGOR  
2022**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT atas taufik dan hidayah-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN SURAT PINDAH PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR”** shalawat beserta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, Sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam proses pelaksanaan penyusunan skripsi ini terdapat banyak hambatan-hambatan sehingga laporan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berusaha dengan kemampuan yang dimiliki untuk membuat skripsi ini semaksimal mungkin sesuai dengan arahan, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak yang ikut serta dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis ucapkan terima kasih banyak kepada Bapak/Ibu dan Saudara/I atas semua yang telah diberikan kepada penulis serta pihak-pihak yang berkenan membantu selama proses perkuliahan dan proses penyusunan laporan skripsi ini, kepada:

1. Alhamdulillah dan terima kasih kepada Allah SWT yang telah meridhoi dan telah memberikan saya kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini sehingga saya mampu mendapatkan gelar S1 Administrasi Publik.
2. Yth. Bapak Dr. Ir. Dede Kardaya, M.Si. Selaku Rektor Universitas Djuanda Bogor.

3. Yth. Bapak Denny Hernawan, Drs., MA. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Irma Purnamasari., S.Sos., M.Si. Selaku Wakil Dekan I dan sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi terbaik kepada penulis.
5. Bapak Muhamad YGG. Seran, Drs., M.Si. Selaku Wakil Dekan III dan sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi terbaik kepada penulis.
6. Ibu Neng Virly Apriliyani, S.Sos., M.A.P Selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik.
7. Staf Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Djuanda Bogor.
8. Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Djuanda Bogor.
9. Bapak Endang Hidayat, S.E. Selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
10. Bapak Udin, S.E. Selaku Pelaksana di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
11. Sabrina Octa Ansori Selaku Staf di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
12. Bapak Adie Kurniawan, S.Kom., M.A. Selaku Kepala Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk.
13. Ibu Linda Selaku Staf Bagian Pelayanan Pendataan Penduduk.

14. Ibu Wiwied Widyawati Selaku Staf Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk.
15. Seluruh Pegawai Aparatur Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, utamanya para pegawai Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk yang sudah memberikan waktunya untuk membimbing penulis dalam pencarian dan pengumpulan data.
16. Saya ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya yang saya cintai dan saya hormati, terima kasih untuk segala bentuk perhatian dan doa yang tak terkira, tidaklah keberhasilan ini dapat terwujud tanpa restu doa kedua orang tua saya. Terima kasih untuk segala kekuatan yang tercurahkan sehingga saya mampu tetap berjuang untuk memperoleh gelar sarjana. Tidak ada kata yang menggambarkan betapa saya beruntung memiliki ke dua orang yang sangat luar biasa. Semoga gelar sarjana yang saya miliki mampu membuka pintu kebahagiaan bagi kedua oarang tua saya.
17. Saya ucapkan terima kasih kepada keluarga saya baik kakak, Sepupu maupun saudara-saudara saya yang lain untuk segala bentuk dukungan yang tidak ternilai.
18. Saya ucapkan terima kasih kepada kakak-kakak tingkat Administrasi Publik 2017 yaitu Peggy Cindi Cipta Wahyu, Cindy Septania Kusuma Astuti, Aryani, M. Naufal Muttaqin, dan Sidi Nur Hanafiah yang telah membantu dan banyak memberikan informasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

19. Saya ucapkan terima kasih kepada teman sekelas saya yaitu Nurmas Hasanah Tanjung yang banyak sekali membantu penulis selama penyusunan skripsi ini, dari mulai pengajuan proposal skripsi hingga sidang skripsi.
20. Saya ucapkan terima kasih kepada teman-teman yang sudah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

Bogor, 11 Oktober 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xivi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu.....	18
1.4.2 Bagi Institusi.....	18
1.4.3 Bagi Mahasiswa yang Bersangkutan .....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Teori Yang Relevan.....	27
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	27
2.2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	29
2.2.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.2 Kepuasan Masyarakat.....	33

2.2.2.1 Definisi Kepuasan Masyarakat .....	33
2.2.2.2 Mengukur Kepuasan Masyarakat .....	35
2.2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	37
2.2.2.4. Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	38
2.2.2.5 Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat .....	38
2.3 Kerangka Penelitian .....	41
2.4 Hipotesis Penelitian .....	43
2.5 Operasionalisasi Variabel.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	48
3.2 Metode Penelitian.....	49
3.3 Populasi dan Sampel .....	49
3.3.1 Populasi.....	49
3.3.2 Sampel .....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.5 Teknik Analisis Data .....	53
3.5.1 Analisis Data Deskriptif Kuantitatif.....	53
3.5.2. Pengujian Hipotesis .....	55
3.6 Lokasi Penelitian .....	59
3.7 Jadwal Penelitian.....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Gambaran Lokus Penelitian .....	61
4.1.1 Profil Instansi.....	61

4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor .....	64
4.2 Populasi dan Sampel .....	66
4.2.1 Jenis Kelamin.....	66
4.2.2 Usia.....	68
4.2.3 Pekerjaan.....	70
4.3 Hasil dan Analisa.....	71
4.2.1 Analisis Deskriptif pada Variabel Kualitas Pelayanan (X) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	71
4.2.2 Analisis Deskriptif pada Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	114
4.4 Pembahasan .....	155
4.4.1 Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	155
4.4.2 Korelasi Antara Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dengan Uji Rank Spearman.....	157
4.4.3 Uji Signifikansi.....	158
4.4.4 Koefisien Determinasi .....	159
4.5 Implikasi .....	161
4.5.1 Implikasi Teoritis.....	161
4.5.2 Implikasi Praktis .....	163
BAB V PENUTUP.....	165
5.1 Kesimpulan.....	165



5.2 Saran.....	168
DAFTAR PUSTAKA .....	173
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	176

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persyaratan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang.....	11
Tabel 1.2 Laporan Penduduk Pindah/Datang Ke-Kabupaten Bogor Bulan Juli- September tahun 2021 .....	12
Tabel 1.3 Jumlah Pegawai di bagian Pelayanan Surat Pindah Datang di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor.....	12
Tabel 1.4 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	15
Tabel 2.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 2.2 Kepuasan Masyarakat .....	46
Tabel 3.1 Populasi .....	50
Tabel 3.2 Skala Likert .....	54
Tabel 3.3 Tabulasi Data Responden.....	55
Tabel 3.4 Kriteria Analisis Deskriptif .....	55
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	57
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	60
Tabel 4.1 Indikator Teknologi dan Peralatan yang Digunakan.....	73
Tabel 4.2 Indikator Kerapihan Petugas .....	75
Tabel 4.3 Indikator Kebersihan Ruang Tunggu .....	76
Tabel 4.4 Indikator Terdapatnya Fasilitas Toilet .....	77
Tabel 4.5 Indikator Terdapatnya Fasilitas Area Parkir .....	79
Tabel 4.6 Indikator Terdapatnya Fasilitas Cuci Tangan (Wastafel) .....	81
Tabel 4.7 Indikator Keterampilan Melayani .....	83

Tabel 4.8 Indikator Pelayanan Sesuai Kebutuhan.....	84
Tabel 4.9 Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan.....	86
Tabel 4.10 Indikator Kesalahan Minimum Dalam Pelayanan .....	88
Tabel 4.11 Indikator Kecepatan Melayani .....	89
Tabel 4.12 Indikator Ketanggapan Melayani.....	91
Tabel 4.13 Indikator Cepat Menangani Keluhan .....	92
Tabel 4.14 Indikator Pengetahuan Inforomasi Baik.....	94
Tabel 4.15 Indikator Kemampuan Mengatasi Keluhan .....	95
Tabel 4.16 Indikator Kemampuan Melayani.....	97
Tabel 4.17 Indikator Berperilaku Sopan dan Ramah .....	98
Tabel 4.18 Indikator Menjawab Setiap Pertanyaan .....	100
Tabel 4.19 Indikator Kesabaran Melayani .....	102
Tabel 4.20 Indikator Mendengarkan Kebutuhan Dengan Baik.....	103
Tabel 4.21 Indikator Dapat Memahami Kesulitan .....	105
Tabel 4.22 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi <i>Tangible</i> (Wujud Fisik) .....	106
Tabel 4.23 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	107
Tabel 4.24 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	108
Tabel 4.25 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	109
Tabel 4.26 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	111
Tabel 4.27 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	112
Tabel 4.28 Indikator Kemudahan Persyaratan Pindah/Datang .....	115

Tabel 4.29 Indikator Terdapatnya Banner Informasi Produk DISDUKCAPIL...	117
Tabel 4.30 Indikator Kemudahan Akses Informasi Pindah/Datang .....	118
Tabel 4.31 Indikator Kemudahan Mekanisme dan Prosedur Pindah/Datang .....	120
Tabel 4.32 Indikator Kemudahan Akses Informasi tentang Mekanisme dan Prosedur Pindah/Datang.....	121
Tabel 4.33 Indikator Kemudahan Akses Sistem Pengaduan.....	123
Tabel 4.34 Indikator Tersedianya Formulir F1.03 .....	124
Tabel 4.35 Indikator Pengecekan Berkas oleh Petugas.....	125
Tabel 4.36 Indikator Ketepatan Waktu .....	126
Tabel 4.37 Indikator Informasi Biaya .....	128
Tabel 4.38 Indikator Kesesuaian Produk .....	130
Tabel 4.39 Indikator Keahlian Dalam Melayani .....	131
Tabel 4.40 Indikator Pengetahuan Dalam Menjawab Pertanyaan .....	133
Tabel 4.41 Indikator Kesesuaian Jawaban Dengan Pertanyaan.....	134
Tabel 4.42 Indikator Berprilaku Sopan .....	135
Tabel 4.43 Indikator Berprilaku Ramah.....	136
Tabel 4.44 Indikator Kemudahan Akses Layanan Pengaduan .....	138
Tabel 4.45 Indikator Terdapatnya Kotak Pengaduan.....	139
Tabel 4.46 Indikator Petugas Bersedia Menerima Pengaduan, Saran dan Masukan .....	141
Tabel 4.47 Indikator Ruang Tunggu Dengan Pendingin Udara .....	142
Tabel 4.48 Indikator Terdapatnya Fasilitas Mushola.....	143
Tabel 4.49 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Persyaratan .....	145

Tabel 4.50 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	146
Tabel 4.51 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Waktu Penyelesaian .....	147
Tabel 4.52 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Biaya/Tarif .....	148
Tabel 4.53 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	148
Tabel 4.54 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Kompetensi Pelaksana.....	149
Tabel 4.55 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Perilaku Pelaksana.....	150
Tabel 4.56 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	151
Tabel 4.57 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Sarana dan Prasarana.....	152
Tabel 4.58 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	153
Tabel 4.59 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	155

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Jenis Kelamin .....	67
Diagram 4.2 Usia .....	68
Diagram 4.3 Pekerjaan .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Pindah/ Datang .....	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor .....	65
Gambar 4.2 Kurva Uji Hipotesis.....	159

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gedung Utama dan area parkir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	183
Lampiran 2. Loker Pelayanan Pindah/Datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	184
Lampiran 3. Kotak Saran, papan Informasi, Pendingin Ruangan dan Kursi Sofa di bagian ruang tunggu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	185

Lampiran 4. Foto bersama bapak Adie Kurniawan, S. Kom., M. A. selaku Kepala Seksi Pindah datang dan Pendataan Penduduk dan Ibu Wiwied Widyawati selaku Operator di Loker Pindah/Datang. ....	186
Lampiran 5. Foto bersama para narasumber saat wawancara dan saat mengisi kuesioner di ruang tunggu Loker Pindah/Datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	187
Lampiran 6. Alur pengurusan Surat Pindah Masuk dan Pindah Keluar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	188
Lampiran 7. Maklumat Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor .....	189
Lampiran 8. Tabel Perhitungan Koefisien Korelasi Rank Spearman .....	190
Lampiran 9. Tabel Perhitungan Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	193
Lampiran10. Tabel Perhitungan Data Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y). ....	197
Lampiran 11. Tabel Titik Presentasi Distribusi (df = 1 - 120).....	200
Lampiran 12. Kuesioner Penelitian.....	204