

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mahmudi (2005 : 229) menyatakan pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara oleh penyelenggara negara. Pemerintah perlu mengusahakan pelayanan yang berkualitas sedini mungkin guna memenuhi kebutuhan maupun tuntutan masyarakat dalam bidang pelayanan yang terus berkembang.

Tjiptono (2000 : 59) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Fitriati (2010), konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk melakukan survey mengenai tingkat kepuasan ataupun penilaian masyarakat dalam pelayanan

yang diberikan. Brown dalam Moenir, (1998 : 33) berpendapat bahwa di mata masyarakat kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

1. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
3. *Empaty*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat;
5. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Bidang kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang di berikan oleh pemerintah beserta aparturnya kepada masyarakat. Unsur kependudukan memiliki peranan yang cukup penting dalam beberapa aspek salah satunya adalah untuk Pembangunan Nasional. Kependudukan menjadi dasar dalam melakukan perumusan strategid di bidang kewarganegaraan dalam pembangunan nasional. Kependudukan itu sendiri saling terkait dengan kegiatan pembangunan sektoral atau lintas sektoral.

Berdasarkan Peraturan Daerah Wonosobo Nomor 6 Tahun 2009, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta Pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kepedudukan dan pencatatan sipil. Tugas kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah

melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil melayani pembuatan KTP, akta kelahiran, akta pernikahan, akta kematian, KK, maupun surat keterangan administrasi lainnya. Instansi pelaksana yakni perangkat pemerintah baik kabupaten atau kota, bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 45 Tahun 2016 pasal 5, menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut

- a. Perumusan kebijakan di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengumpulan data kependudukan, Pemanfaatan dan penyajian database kependudukan dan penyusunan profile kependudukan kabupaten/kota, dan kesekretariatan;
- b. Pelaksanaan koordinasi kebijakan di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengumpulan data kependudukan, Pemanfaatan dan penyajian database kependudukan dan penyusunan profile kependudukan kabupaten/kota;
- c. Pelaksanaan kebijakan di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengumpulan data kependudukan, Pemanfaatan dan penyajian database kependudukan Penyusunan profile kependudukan kabupaten/kota;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengumpulan data kependudukan, Pemanfaatan dan penyajian database kependudukan dan Penyusunan profile kependudukan kabupaten/kota;
- e. Pelaksanaan fungsi kesekretariatan dinas;

- f. Pengendalian penyelenggaraan tugas UPT; dan
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik yang memiliki tanggung jawab untuk terus mengupayakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun, pelayanan publik masih menjadi persoalan yang memerlukan perhatian dari banyak pihak juga perbaikan dalam pelaksanaannya. Pelayanan publik yang berkualitas masih jarang ditemukan. Masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dimana baru-baru ini terjadi masalah korupsi E-KTP. Selain itu dalam lingkup yang lebih kecil, pelayanan administrasi kependudukan masih mendapat kritik dari masyarakat mengenai proses yang berbelit-belit, waktu yang lama untuk menyelesaikan dokumen administrasi, hingga sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak aparaturnya seperti tidak adanya MCK dan lain sebagainya.

Hal ini dibuktikan dengan permasalahan yang tidak hanya terjadi di satu atau dua daerah melainkan terjadi di berbagai daerah di Indonesia. Contohnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. Santy dan Suryaningsih (2012) menyatakan bahwa tingkat kesadaran masyarakat untuk membuat akta kelahiran masih rendah. Hal ini tidak saja disebabkan karena kurangnya pengetahuan mereka akan arti pentingnya pemilikan akta kelahiran tersebut, tetapi juga disebabkan oleh faktor intern khususnya menyangkut kemampuan birokrasi dalam menyampaikan pelayanan, prosedur dan persyaratan serta standarisasi waktu dalam pembuatan akta kelahiran.

Adapun di daerah lain seperti di Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara, Mokoagow (2016) mengatakan bahwa sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow belum mampu menunjang implementasi dari *electronic government*. Pegawai di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang masih belum baik karena jumlah aparatur yang mampu mengoperasikan perangkat e-government masih kurang.

Di daerah Gamping, masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa yang secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KK maupun KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun KTP Elektronik. Selain itu mengenai belum terselesaikannya target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini. Masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP. Kendala lain dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya (Susanti, 2014).

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sendiri memiliki permasalahan yang kerap di keluhkan oleh masyarakat. Berdasarkan penelitian sebelumnya maupun pra observasi, terdapat permasalahan seperti ketidakterseediaannya blanko E-KTP. Akibatnya warga yang sudah mengantri sejak pagi hari untuk mengurus E-KTP tidak menghasilkan apa-apa ketika blanko E-KTP tidak tersedia. Antrean panjang juga terlihat sejak pagi hari. Untuk melakukan administrasi kependudukan masyarakat sudah harus mengantre sejak pukul 5 pagi. Hal ini terlihat dengan banyaknya warga yang menunggu

diluar pagar kantor sehingga memenuhi trotoar dan jalan raya padahal kantor sendiri baru buka dan memulai pelayanan pada pukul 8 pagi.

Kendala lain adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti tidak tersedianya WC yang memadai, pendingin ruangan serta kurangnya *filling cabinet* untuk menyimpan dokumen. Waktu untuk menyelesaikan dokumen administrasi kependudukan juga tidak sesuai dengan apa yang sudah tertera. Hal ini juga dikarenakan kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan. Kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya juga masih kurang, hal tersebut terlihat pegawai bagian pelayanan yang meninggalkan ruang pelayanan tidak pada jam istirahat, sehingga pengguna layanan yang ingin melaksanakan pelayanan harus menunggu (Rahmawati, 2017).

Berdasarkan pembahasan diatas dapat didimpulkan bahwa beberapa kualitas pelayanan publik bidang administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di berbagai daerah di Indonesia masih buruk. Beberapa faktor seperti sarana prasarana maupun sumber daya manusia mampu menjadi penghambat atau pendukung baik buruknya sebuah kualitas pelayana. Oleh karena itu penulis ingin menulis mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut diatas maka tujuan penelitian tetapkan sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017.
2. Untuk menjelaskan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang akan diperoleh antara lain adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan umum dan ilmu pemerintahan khususnya, juga dapat digunakan sebagai bahan tambahan referensi bagi mahasiswa atau

mahasiswi ilmu pemerintahan kedepannya serta diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi studi politik di Indonesia pada umumnya dan politik lokal pada khususnya.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

## E. Tinjauan Pustaka

No	Nama Penulis	Judul	Temuan
1.	Santy, D. F. & Suryaningsih, M. (2012)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon	Masih diperlukan perbaikan sistem prosedur yang ditetapkan supaya lebih sederhana, sehingga mudah diakses serta mempunyai tingkat fleksibilitas yang tinggi. Hal ini juga harus didukung dari persyaratan administrasi yang dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat.
2.	Mokoagow, A. E. (2016)	Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Kualitas pelayanan publik belum memuaskan para pengguna layanan sehingga belum dapat mendorong minat masyarakat untuk mengurus perizinan dan surat-surat lainnya. Serta kurangnya aparatur yang mengetahui mengoperasikan



		Kabupaten Bolaang Mongondow	perangkat e-government namun tingkat partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap informasi dan teknologi atau masyarakat yang dianggap cukup baik.
3.	Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014).	Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang	Kualitas pelayanan publik masih belum baik dari segi peralatan yang mendukung maupun kinerja dari pegawai yang dianggap kurang tanggap dan untuk faktor-faktor yang menghambat pelayanan berasal dari kewenangan pusat yang memperlambat proses mencetak E-KTP serta kinerja pegawai yang kurang disiplin dan kurang pengetahuan tentang mengoperasikan komputer.
4.	Pujiastuti, H. D. (2010).	Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar	Berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan yakni keandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap dan empati maka pelayanan RATNA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat dikatakan baik, walaupun terdapat kekurangan dalam hal bukti fisik dalam pelayanan.
5.	Simamora, N. (2014)	Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas	Kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran masih jauh dari kata optimal, dibuktikan dengan

		Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	ketidakjelasan syarat pembuatan akta serta ketidakjelasan waktu dan ketepatan produk. Ruang pelayanan juga kurang memadai. Sedangkan untuk faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kesadaran, sumber daya manusia dan koordinasi.
6.	Susanti Sri, S. (2014)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping	Ditemukan kendala dalam dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya antara lain kurangnya jumlah pegawai, kesadaran masyarakat akan syarat-syarat melengkapi dokumen administrasi dan sarana prasarana yang kurang mendukung.
7.	Yenny Rahmawati, Y. R. (2017)	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Fasilitas yang diberikan kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan atau AC, MCK yang belum memadai dan kurangnya filling cabinet sehingga dokumen-dokumen tidak tertata dengan rapi. Penyelesaian proses pembuatan (KTP), Akta Kelahiran dan (KK) belum sesuai SOP. Pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan. Namun pegawai sudah cepat tanggap, mampu berkomunikasi dan ramah

			namun
8.	Karin, D. K., Listyaningsih, L., & Stiawati, T. (2012).	Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang	Pengaduan masyarakat memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan namun pada kantor ini masih kurang efektif dalam menangani pengaduan masyarakat karena kurangnya sarana pengaduan juga keterbatasan pegawai. Adapun faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kepemimpinan, kinerja pegawai dan kelengkapan sarana prasarana.
9.	Yulindaningtyas, D. (2015)	Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat	Kualitas pelayanan dinilai sudah baik namun masih memiliki kendala dari kurangnya petugas pelayanan dan juga kurang disiplinnya pegawai. Ketidakjelasan biaya pelayanan dan informasi juga menjadi keluhan dari masyarakat
10.	Serdang, K. D., & Nainggolan, M. P. (2015)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	Prosedur yang kurang sesuai, kurangnya fasilitas pelayanan yang memudahkan dalam melayani masyarakat, pegawai yang kurang ramah dan kurang tanggap, serta waktu penyelesaian yang dinilai terlalu lama dari yang seharusnya hanya memakan waktu 7 hari menjadi 1 bulan menjadi alasan mengapa pelayanan pembuatan akta kelahiran termasuk pada kategori

			kurang baik.
--	--	--	--------------

Dari 10 penelitian diatas terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian kali ini, yaitu beberapa penelitian diatas menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian kali ini adalah penelitian campuran yakni penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Selain itu fokus dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi baik buruknya kualitas pelayanan publik Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, untuk hasil temuan penelitian ini berbeda dengan penelitian Yenny Rahmawati tahun 2017. Penelitian sebelumnya diketahui bahwa penyelesaian dokumen E-KTP dan Akta belum sesuai SOP namun berbeda pada penelitian kali ini dimana untuk dokumen Akta sudah mendapat perhatian. Untuk kemampuan pegawai juga sudah mendapat perbaikan dimana masyarakat sudah cukup puas dengan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan pelayanan, pembekalan dan pelatihan menjadi upaya untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

## **F. Kerangka Teori**

Kerangka teori dasar merupakan uraian tentang berbagai konsep atau teori yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian sebagai kejelasan titik tolak suatu landasan berpikir dalam memecahkan masalah, memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian disorot. Menurut Koenjoroningrat, teori adalah suatu pernyataan mengenai sebab akibat atau mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang diteliti di satu atau beberapa faktor tertentu dalam masyarakat dalam

Ramadhan (2007). Berdasarkan pengertian diatas tentang teori maka dasar teori penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Pelayanan Publik

Moenir (2002 : 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Moenir (1992) juga menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dwiyanto (2006 : 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa (Pamudji, 1994:21). Kurniawan dalam Sinambela (2006 : 5) memberikan pengertian mengenai pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;

- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Brown dalam Moenir (1998 : 33) berpendapat bahwa di mata masyarakat kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

1. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat. Kinerja pegawai harus sesuai dengan ketepatan waktu, penyamarataan pelayanan untuk masyarakat, dan sikap yang simpatik. Singkatnya pegawai mampu untuk memberikan pelayanan yang akurat, dapat dipercaya dan tepat waktu;
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan. Komponen yang terdapat dalam *assurance* adalah kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.

3. *Empaty*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan. Komponen empati terdiri dari komunikasi dan memahami pelanggan.
4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat. Daya tanggap berarti mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta informasi yang disampaikan jelas.
5. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi. Bukti nyata ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, personil dan materi komunikasi.

Faktor-faktor pendukung yang mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik antara lain :

1. Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Moenir (2010: 88) merumuskan Kesadaran sebagai suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk pembuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

Dengan pengertian tersebut maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Adanya dapat membawa



seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

Kesadaran disini difokuskan kepada para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Dengan adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

## 2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan adalah *rule* atas tindakan. Tanpa aturan, tindakan akan berjalan sesuai dengan keinginan masing-masing personal. Aturan juga menjadi indikator maju dan tidak individu dan kelompok. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan. Kita sepakat bahwa seseorang dan/atau masyarakat tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar di dalam hidup masyarakat. Melihat pentingnya aturan, maka suatu masyarakat sangat memerlukan. Aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

Aturan menjadi landasan kerja pelayanan. Manusia sebagai subyek aturan artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi. Manusia sebagai obyek aturan artinya mereka yang akan dikenai oleh aturan itu.

### 3. Faktor organisasi

Dalam suatu perusahaan karyawan harus memiliki koordinasi dan pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh dan menjalankan upaya pelayanan terhadap pengguna jasa sesuai dengan tugas dan fungsinya secara tersusun yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya para anggota organisasi harus melakukan dan megupayakan apa yang menjadi visi dan misi organisasi secara bersama–sama dan mencapai suatu tujuan bersama. Dalam mencapai hal tersebut, dibutuhkan kerjasama antar anggota organisasi khususnya pegawai perusahaan yang melayani publik dan memiliki struktur pekerjaan yang jelas. Jika pegawai suatu perusahaan tidak menjalankan tugas dan fungsi secara terstruktur, maka perusahaan tersebut dapat menghambat suatu pelayanan yang berkualitas (Andhiny, 2017.)

Organisasi Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan untuk mecapai tujuan yaitu pelayanan yang baik dan memuaskan.

### 4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka

waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya. Dengan mengukur kebutuhan hidup dengan pendapatan, metode pendekatan yaitu kebutuhan fisik minimum. Kebutuhan hidup pegawai tidak berbeda dengan kebutuhan hidup kelompok masyarakat pada umumnya. Kebutuhan fisik minimum masih sering menggunakan dengan gaji, sehingga secara umum masih sering dibandingkan dengan gaji.

Pendapatan dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum. Pendapatan berfungsi sebagai Faktor pendukung dalam pelayanan karena pada dasarnya tujuan orang bekerja agar mendapatkan imbalan sepadan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup.

#### 5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Faktor kemampuan dan keterampilan dengan dorongan motivasi dan keyakinan setiap individu (manusia) dapat memberikan kontribusi pada pemberian pelayanan untuk masyarakat. Dalam bidang pelayanan, suatu hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Inilah yang membawa kesan baik atau buruknya pelayanan, sehingga kemampuan dan keterampilan harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dalam Standar Pelayanan (SP) sudah dijelaskan bahwa hal utama yang harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan memiliki kemampuan mengoperasikan peralatan yang menunjang pelayanan.

Bukan hanya dilihat dari kemampuan dalam menggunakan fasilitas pelayanan tetapi juga dilihat dari sudut pandang keterampilan berkomunikasi. Komunikasi antar pegawai atau komunikasi dengan masyarakat sangat diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, karena komunikasi yang baik akan terjalin hubungan yang baik pula. Komunikasi yang sopan pelayan atau pegawai terhadap masyarakat mengakibatkan masyarakat mempunyai kepuasan tersendiri yang merupakan akibat adanya interaksi yang baik antara pegawai dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

#### 6. Faktor sarana dan fasilitas

Sarana prasarana pelayanan yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi. Fungsi sarana pelayanan tersebut adalah sebagai berikut : (a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, (b) Meningkatkan produktivitas baik barang dan jasa, (c) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin, (d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin, (e) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya, (f) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan dan (g) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu, peranan dari sarana prasarana sangatlah penting dan disamping itu juga sudah tentu peranan dari unsur manusianya sendiri juga

sangat berpengaruh sehingga dari keduanya terbentuk sebuah sistem dan saling bersinergi yang mana saling terkait dengan yang lain. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

Wolkins dalam Tjiptono dalam Susanti (2000 : 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fandy Tjiptono (1995) kualitas adalah: Kesesuaian dengan persyaratan; Kecocokan untuk pemakaian; Perbaikan berkelanjutan; Bebas dari kerusakan/cacat; Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; Melakukan segala sesuatu secara benar; dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Feigenbaum (1991 : 7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas sebuah produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis dalam Tjiptono (2002 : 51) kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sinambela (2008 : 6) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Crosby (2003 : 56) kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya. Meleset sedikit

dari persyaratannya maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Menurut Deming (2003 : 61) kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dan keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah dan sesuai dengan pasar. Kotler dalam Arief (2007 : 117) mendefinisikan kualitas merupakan keseluruhan keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Melalui pengertian ini terlihat bahwa suatu barang atau jasa dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut. Artinya, mutu merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut “*User based*”, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari “*value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga. (LAN RI, 2006: 16)

Tjiptono dalam Rahmawati (2000 : 59), menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Contoh pengertian tentang kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono dalam Saputro (1995) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;

6.Melakukan segala sesuatu secara benar;

7.Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dibutuhkan sebuah kriteria untuk menunjukkan apakah sebuah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah sudah berkualitas baik maupun buruk. Menurut Zeithaml (1990) ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator penting sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

### 3. Administrasi Kependudukan

Menurut Atmosudirjo dalam Nainggolan (2011:24) administrasi adalah suatu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern dan eksistensi daripada organisasi ini berkaitan dengan organisasi. Namun menurut pendapat Sugiono dalam Nainggolan (2004:24) definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dari informasi secara sistematis, baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperolehnya kembali baik sebagian maupun keseluruhan.

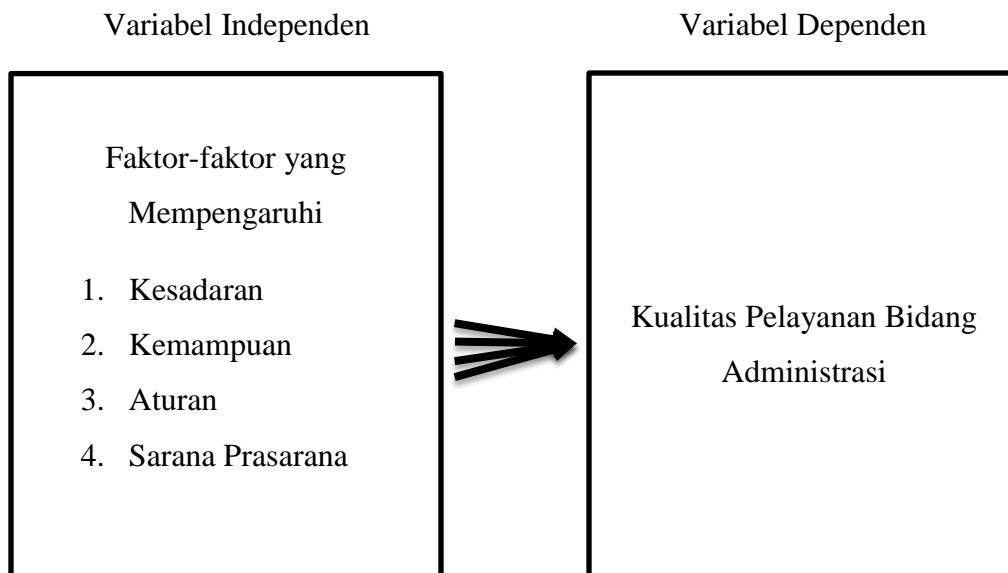
Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan (Suripto, 2013). Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan



dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Susanti, 2014). Menurut Katuuk (2013), administrasi kependudukan adalah suatu proses pengurusan hak-hak penduduk (rakyat) sebagai warga negara yang mendiami suatu wilayah tertentu dan oleh karena hak-hak dasar tersebut, maka pemerintah atau negara berkewajiban memberikan perlindungan atas kehidupan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan dengan memberikan layanan sipil.

### Gambar 1.1

#### Kerangka Teoritik



## **G. Hipotesis**

H1= Terdapat pengaruh antara kesadaran (X1) terhadap kualitas pelayanan bidang administrasi (Y)

H2= Terdapat pengaruh antara kemampuan (X2) terhadap kualitas pelayanan bidang administrasi (Y)

H3= Terdapat pengaruh antara aturan (X3) terhadap kualitas pelayanan bidang administrasi (Y)

H4= Terdapat pengaruh antara sarana dan prasarana (X4) terhadap kualitas pelayanan bidang administrasi (Y)

## **H. Definisi Konsep**

1. Pelayanan Publik adalah sebuah kegiatan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa yang dilakukan birokrasi atau organisasi pemerintah.
2. Kualitas Pelayanan Publik adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan birokrasi atau organisasi pemerintah untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat di bidang barang maupun jasa.
3. Administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui proses dan aturan yang sudah tertera.

## I. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel menurut Singarimbun dan Effendi (1989:46) adalah unsur penilaian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel (Nusaerik, 2017). Dengan kata lain definisi operasional merupakan sebuah petunjuk pelaksana untuk mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa aspek indikator, definisi operasional yang digunakan antara lain:

1. Kualitas pelayanan diukur dengan:
  - a. *Reability* (Reabilitas)
    - 1) Ketepatan waktu
    - 2) Penyamarataan pelayanan
  - b. *Assurance* (Jaminan)
    - 1) Kompetensi
    - 2) Kesopanan
  - c. *Emphaty* (Empati)
    - 1) Komunikasi
    - 2) Pemahaman terhadap pelanggan
  - d. *Responsiveness* (Resposivitas)
    - 1) Pelayanan yang cepat dan tepat
    - 2) Ketepatan informasi yang disampaikan
  - e. *Tangible* (Bukti nyata)
    - 1) Fasilitas fisik
    - 2) Peralatan

### 3) Personil

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi:

### a. Kesadaran

- 1) Kesungguhan dalam melakukan pekerjaan
- 2) Keikhlasan dalam melakukan pekerjaan

### b. Kemampuan

- 1) Mampu menggunakan peralatan yang berkaitan dengan pelayanan

### c. Aturan

- 1) Landasan peraturan Perundang-undangan
- 2) Dasar untuk menjalankan pelayanan

### d. Sarana Prasarana

- 1) Fasilitas yang mempermudah pelayanan

## **J. Metode Penelitian**

Menurut Nawawi dalam Wahyuningtyas (1985) dalam melakukan suatu penelitian perlu diketahui tentang metode yang digunakan untuk mendapatkan data dalam rangka analisis dan interpretasi data yang ada. Metodologi adalah suatu cara untuk mencapai suatu tujuan. Metode penelitian digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Metode yang digunakan harus sesuai terhadap penelitian tersebut.

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan campuran antara penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011 : 404) metode penelitian kombinasi atau mixed methods adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan dan menggabungkan antara metode kuantitatif dengan kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komperhensif, valid, reliable dan obyektif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari wawancara, dokumentasi, catatan lapangan dan diperkuat dengan kuisisioner untuk melihat seberapa besar efektifitas kualitas pelayanan di dinas terkait.

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Dinas tersebut adalah dinas yang menyelenggarakan kegiatan administrasi kependudukan.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data adalah melewati observasi, wawancara, kuisisioner dan dokumentasi. Baik data kualitatif maupun data kuantitatif akan saling menunjang satu sama lain.

### **a. Wawancara**

Wawancara adalah kegiatan mencari informasi dari narasumber atau informan. Wawancara dalam penelitian ini telah menetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Wawancara ini bertujuan untuk memastikan hasil dari observasi yang telah dilakukan. Wawancara dilakukan dalam serangkaian tanya jawab dengan Bapak M.

Nurwahid, S.H. selaku Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk memperoleh informasi tentang masalah tersebut. Kuisisioner pada penelitian ini akan diberikan kepada masyarakat yang mendapat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wonosobo.

1. Populasi

Terdapat 2 jenis populasi dalam penelitian, yaitu populasi umum dan populasi target. Menurut Sukmadinata dalam Sirnayatin (2007 : 250) populasi target adalah populasi yang menjadi sasaran keberlakuan kesimpulan penelitian. Populasi dalam penelitian adalah seluruh masyarakat Kabupaten Wonosobo yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wonosobo.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu (Nusaerik, 2017). Jumlah sampel dapat ditentukan dengan berbagai kriteria. Donald Ary dalam Furchon (1982 : 198) menyebut 10-20 persen atau lebih. Jika jumlah objeknya kecil (kurang dari 30 orang) sebaiknya menggunakan sampel total (sensus), artinya semuanya dijadikan objek penelitian (Badri, 2012).

c. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi adalah mengamati, dan untuk observasi langsung berarti mengumpulkan data dengan cara mengamati atau melihat secara langsung proses pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wonosobo.

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan, hasil yang didapatkan adalah dari segi fasilitas dan sarana prasarana ruang kantor dan ruang tunggu yang kurang luas, WC dan mushola yang kurang memadai. Untuk pegawai yang melayani ditemukan bahwa pegawai melayani masyarakat dengan baik serta sudah cukup ramah dan sopan.

d. Dokumentasi

Studi dokumenter adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis atau dokumen tak tertulis seperti gambar dan elektronik dan dokumen-dokumen tersebut dipilih sesuai dengan kajian penelitian (Sukmadinata, 2007 : 221-222). Pada penelitian ini dokumentasi berupa undang-undang serta gambar-gambar yang berkaitan dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wonosobo.

#### 4. Teknik Analisi Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan dua metode yaitu analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan untuk menganalisis hasil wawancara. Menurut Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2011 : 334) data kualitatif diperoleh dari *data reduction, data display, conclusion drawing*. Penjelasan dari komponen dalam model analisis dari Milles dan Huberman ini adalah:

a. *Reduction* (Reduksi Data)

Merupakan proses seleksi dan penyederhanaan data yang diperoleh di lapangan. Teknik ini digunakan agar data dapat digunakan sepraktis dan seefisien mungkin, sehingga hanya data yang diperlukan dan dinilai valid yang diajukan sumber penelitian. Tahap ini berlangsung terus menerus dari tahap awal sampai tahap akhir.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

c. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Dari awal pengumpulan data peneliti harus sudah mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui. Dari data yang diperoleh di lapangan maka dapat diambil kesimpulan akhir penelitian tersebut (Sutopo dalam Nursaerik, 2002).

Untuk teknik analisis data dengan jenis penelitian kuantitatif yaitu dengan dua cara yaitu:



a. Korelasi

Penelitian korelasi adalah ingin mengetahui ada atau tidaknya hubungan, positif-negatif, besar kecilnya hubungan antar variabel. (Badri, 2012). Ada kalanya seorang peneliti ingin melihat hubungan yang terjadi antara satu variabel dengan variabel yang lain dan derajat hubungan yang terjadi dinamakan korelasi (Nazir, 2014).

Jika nilai-nilai suatu variabel menaik sedangkan nilai-nilai variabel yang lain menurun, maka kedua variabel tersebut memiliki korelasi negatif. Sebaliknya, jika nilai-nilai suatu variabel menaik dan diikuti pula dengan menurunnya nilai variabel lain, kedua variabel mempunyai korelasi positif.

Rumus Korelasi sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

b. Regresi

Analisis Regresi adalah salah satu metode yang sangat populer dalam mencari hubungan antara 2 variabel atau lebih. Menurut Nazir (2014) analisis regresi ingin mempelajari bagaimana eratnya hubungan antara satu atau beberapa variabel independen dengan sebuah variabel dependen. Dalam analisis regresi, 4 usaha pokok akan dilaksanakan, yaitu:

- a. Mengadakan estimasi terhadap parameter berdasarkan data empiris;

- b. Menguji berapa besar variasi variabel dependen dapat diterangkan oleh variasi variabel independen;
- c. Menguji apakah estimasi parameter tersebut signifikan atau tidak; dan
- d. Melihat apakah tanda dan magnitud dari estimasi parameter cocok dengan teori.

Dalam analisis regresi, dipikirkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah dalam bentuk linear. Rumus regresi linier sederhana :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = variabel bergantung (*dependent variable*)

X = variabel bebas (*independent variable*)

a = konstanta regresi

b = slope atau kemiringan garis regresi

e = *error*