

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS DAN PROSEDUR
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI PERILAKU PELAYAN PUBLIK
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tana Toraja)**

Disusun dan diajukan oleh:

**JEREMY HARRY TANA
D071 19 1031**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS DAN PROSEDUR
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI PERILAKU PELAYAN PUBLIK
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tana Toraja)**

Disusun dan diajukan oleh:

**JEREMY HARRY TANA
D071 19 1031**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**ANALISIS PENGARUH KUALITAS DAN PROSEDUR
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI PERILAKU PELAYAN PUBLIK
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tana Toraja)**

Disusun dan diajukan oleh

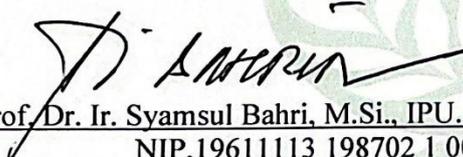
**Jeremy Harry Tana
D071191031**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 17 Oktober 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Prof. Dr. Ir. Syamsul Bahri, M.Si., IPU., ASEAN. Eng.
NIP.19611113 198702 1 003


Ir. Diniary Kasari S., S.T., M.T.
NIP.19941201 202208 6 001

Ketua Program Studi,


Ir. Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D., IPU
NIP.1970621 200604 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;
Nama : Jeremy Harry Tana
NIM : D071191031
Program Studi : Teknik Industri
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

**Analisis Pengaruh Kualitas Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Perilaku Pelayan Publik
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja)**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 17 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Jeremy Harry Tana

ABSTRAK

JEREMY HARRY TANA. *Analisi Pengaruh Kualitas dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Perilaku Pelayan Publik (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja)* (dibimbing oleh Syamsul Bahri dan Diniary Ikasari S)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja merupakan instansi pemerintah Kabupaten Tana Toraja yang melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, terdapat beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan di Dukcapil Tana Toraja. Untuk itu, sebagai bagian dari instansi pemerintahan yang bergerak di pelayanan publik, maka sangat penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja untuk melakukan analisis kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayan publik sebagai *intervening variable* pada pengguna layanan Dukcapil Tana Toraja.

Analisa data dilakukan dengan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pelayan publik. Kualitas pelayanan dan perilaku pelayan publik memiliki pengaruh secara langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan prosedur pelayanan tidak berpengaruh secara langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Prosedur pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayan publik sebagai *intervening variable*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelayan Publik, Kepuasan Masyarakat, PLS-SEM

ABSTRACT

JEREMY HARRY TANA. *Analysis the Influence of Service Quality and Procedures on Public Satisfaction Through the Attitude of Public Servants (Case Study: Tana Toraja Regency Population and Civil Registration Office) (supervised by Syamsul Bahri and Diniary Ikasari S)*

The Population and Civil Registration Office in Tana Toraja Regency is a local government agency that directly provides public services to the general population. Based on interviews with the community, there are several complaints regarding the services offered by the Tana Toraja Civil Registration Office (Dukcapil). Therefore, as part of a government agency engaged in public service, it is crucial for the Population and Civil Registration Office in Tana Toraja Regency to conduct an analysis of public satisfaction. This research aims to determine the influence of service quality and procedures on public satisfaction through the attitude of public servants as an intervening variable among the users of Dukcapil services in Tana Toraja.

The data analysis was conducted using the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results indicate that service quality and service procedures have a positive and significant impact on the attitude of public servants. Service quality and the attitude of public servants have a direct, positive, and significant influence on public satisfaction, while service procedures do not have a direct, positive, and significant impact on public satisfaction. Service procedures have a positive and significant influence on service quality. Service quality and service procedures have a direct, positive, and significant impact on public satisfaction through the attitude of public servants as an intervening variable.

Keywords: Service Quality, Service Procedure, Attitude of Public Servants, Customer Satisfaction, PLS-SEM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Penelitian ini dibuat untuk menyelesaikan tugas akhir agar memperoleh gelar sarjana di Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas setiap kebaikan yang diberikan-Nya
2. Orang tua, ayah dan ibu yang selalu mendukung selama proses penulisan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Ir. Syamsul Bahri, M.Si., IPU., ASEAN. Eng. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ir. Diniary Ikasari S, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingannya selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Eng. Irwan Setiawan, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Ir. A. Besse Riyani Indah, S.T., M.T., IPM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tana Toraja yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam proses pengambilan data.
7. Teman-teman yang banyak membantu penulis selama penulisan skripsi dan selalu menemani dalam penulisan skripsi ini (Caca, Oni, Bobby, Aron, Niko).
8. Teman-teman seperjuangan HEURIZTIC 19 yang telah membantu dalam dunia perkuliahan dan keseharian selama ini.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa dituliskan satu per satu yang sudah membantu dan mendukung selama ini.
10. Untuk diri sendiri yang sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Untuk itu, kepada pembaca agar dapat

memberikan kritik dan saran demi kebaikan tugas akhir ini agar dapat bermanfaat dengan baik bagi semuanya.

Gowa, 7 September 2023

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kualitas Pelayanan	5
2.2 Prosedur Pelayanan	6
2.3 Perilaku Pelayanan Publik.....	7
2.4 Kepuasan Masyarakat.....	8
2.5 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	9
2.5.1 Definisi SEM.....	9
2.5.2 Jenis-jenis SEM.....	9
2.6 Penelitian Terdahulu.....	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Objek dan Waktu Penelitian	18
3.2 Sumber Data	18
3.3 Penentuan Jumlah Sampel	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	19
3.5 Kerangka Pikir	21
3.6 <i>Flowchart</i> Penelitian	24
3.7 Penetapan Hipotesis, Variabel, dan Indikator Penelitian	25
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja	28
4.1.1 Visi dan Misi	28
4.2 Uji Alat Ukur	29
4.2.1 Uji Validitas	29
4.2.2 Uji Reliabilitas	30
4.3 Pengolahan Data Responden	31
4.4 Perancangan Model PLS Kepuasan Masyarakat.....	31
4.4.1 Perancangan Model.....	31
4.4.2 Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	32
4.4.3 Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	38
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	40
4.4.5 Rekomendasi Strategi Peningkatan Kepuasan Masyarakat	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	56



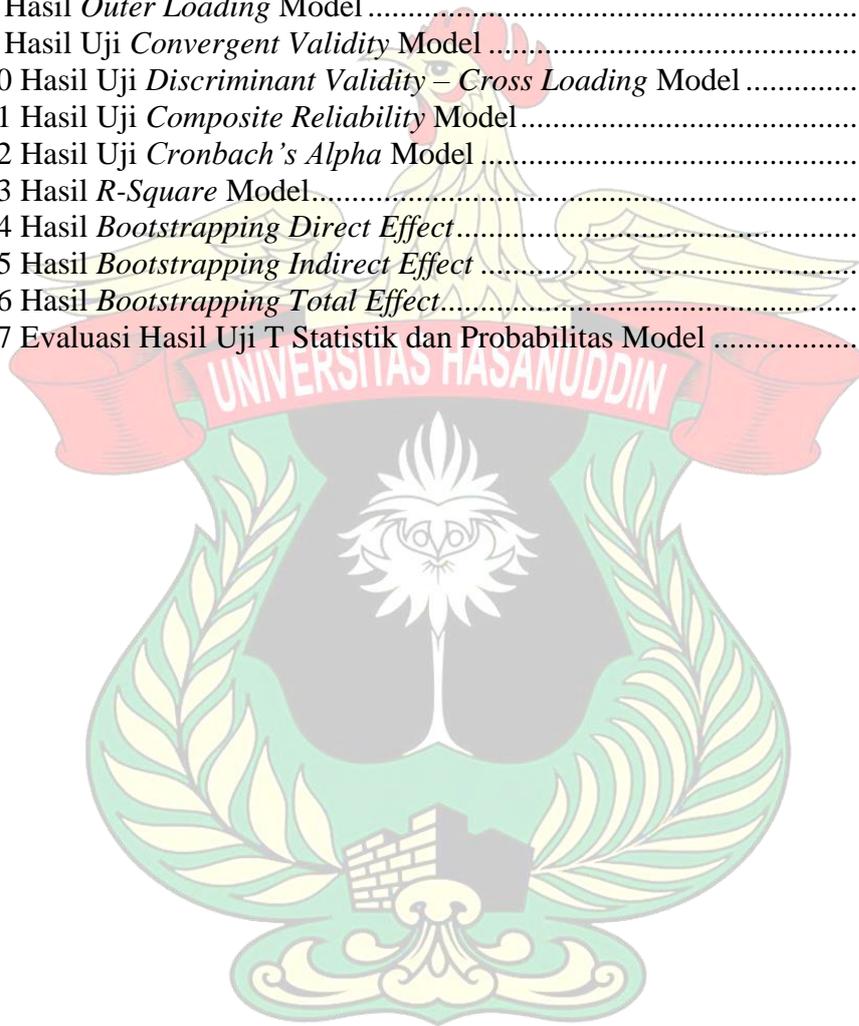
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Konsep kepuasan pelanggan	8
Gambar 2 Peta Lokasi Kantor Dukcapil Kab. Tana Toraja	18
Gambar 3 Kerangka Berpikir Penelitian	21
Gambar 4 <i>Flowchart</i> Penelitian	24
Gambar 5 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tana Toraja.....	28
Gambar 6 Model Struktural	32
Gambar 7 Model Struktural dan Pengukuran	33
Gambar 8 Hasil <i>Bootstrapping</i> Model Struktural	40
Gambar 9 Sebelum Menerapkan Rekomendasi Strategi.....	48
Gambar 10 Sesudah Menerapkan Rekomendasi Strategi	48
Gambar 11 Prosedur Pelayanan Sebelum Menerapkan Rekomendasi Strategi....	49



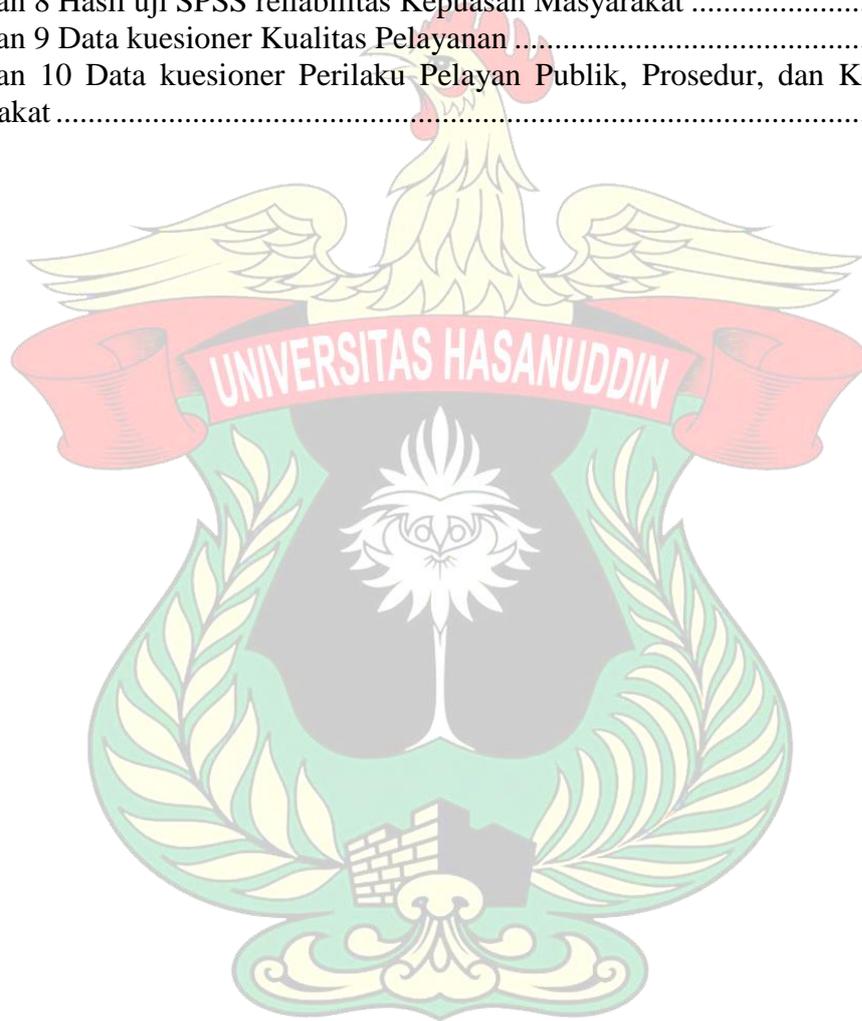
DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 2 Perbandingan Peneitian Terdahulu	17
Tabel 3 Skor skala <i>likert</i>	20
Tabel 4 Variabel Indikator yang Digunakan Dalam Penelitian	21
Tabel 5 Hipotesis Penelitian.....	26
Tabel 6 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 8 Hasil <i>Outer Loading</i> Model	34
Tabel 9 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Model	35
Tabel 10 Hasil Uji <i>Discriminant Validity – Cross Loading</i> Model	36
Tabel 11 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> Model.....	37
Tabel 12 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> Model	37
Tabel 13 Hasil <i>R-Square</i> Model.....	38
Tabel 14 Hasil <i>Bootstrapping Direct Effect</i>	41
Tabel 15 Hasil <i>Bootstrapping Indirect Effect</i>	42
Tabel 16 Hasil <i>Bootstrapping Total Effect</i>	42
Tabel 17 Evaluasi Hasil Uji T Statistik dan Probabilitas Model	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi penyebaran kuesioner kepada masyarakat	56
Lampiran 2 Dokumentasi di Dukcapil Tana Toraja.....	56
Lampiran 3 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian.....	57
Lampiran 4 Hasil uji validitas menggunakan <i>software</i> SPSS.....	59
Lampiran 5 Hasil uji SPSS reliabilitas Perilaku Pelayan Publik	59
Lampiran 6 Hasil uji SPSS reliabilitas Prosedur Pelayanan	59
Lampiran 7 Hasil uji SPSS reliabilitas Kualitas Pelayanan	59
Lampiran 8 Hasil uji SPSS reliabilitas Kepuasan Masyarakat	60
Lampiran 9 Data kuesioner Kualitas Pelayanan	60
Lampiran 10 Data kuesioner Perilaku Pelayan Publik, Prosedur, dan Kepuasan Masyarakat	65



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pemerintah sebagai agen pelayanan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harus bertindak sebagai pelayan masyarakat. Pada lembaga pelayanan publik di tingkat daerah wajib berbasis kinerja dan menunjukkan keberpihakan pada masyarakat. Hal ini telah tertuang dalam Peraturan Pemerintah dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang efektif. Fungsi dari suatu lembaga layanan publik dapat dikatakan berhasil jika tujuan dan target terpenuhi serta mampu memenuhi tanggung jawab sosialnya terhadap masyarakat (Utomo & Supriyanto, 2020).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menilai kualitas dari suatu penyelenggara layanan publik yaitu melakukan survei kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat pencapaian yang diterima oleh pelanggan/masyarakat sama dengan harapannya. Kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan yang baik merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan atau pengguna jasa. Namun, dalam lingkup pelayanan masyarakat, sikap atau perilaku dari pekerja sebagai pemberi layanan juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi atau kepuasan masyarakat atau pelanggan. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari & Handayani (2022) dengan judul "*The Effect of Service Quality on Community Satisfaction in Tlogosari District*" diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Tana Toraja sebagai salah satu kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki 19 kecamatan juga menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Tana Toraja pada tahun 2022, jumlah penduduk di kabupaten Tana Toraja yaitu sebanyak 291.047 jiwa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja merupakan

instansi pemerintah Kabupaten Tana Toraja yang melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum untuk kepengurusan dokumen seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, terdapat beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan di Dukcapil Tana Toraja. Salah satu contoh yang menjadi keluhan yang sering terjadi yaitu ketersediaan blangko yang sering habis, sistem antrian yang tidak berjalan dengan semestinya, lamanya pencetakan KTP atau dokumen lainnya, dan lain-lain. Untuk itu, sebagai bagian dari instansi pemerintahan yang bergerak di pelayanan publik, maka sangat penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja untuk melakukan analisis kepuasan masyarakat.

Untuk analisis data digunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*). SEM memungkinkan untuk melihat hubungan antara variabel secara simultan dan memperhitungkan efek langsung maupun tidak langsung antara variabel. Analisis data ini menggunakan bantuan *software* SmartPLS.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengangkat judul yaitu “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PERILAKU PELAYAN PUBLIK (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku pelayan publik?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?
- c. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap perilaku pelayan publik?
- d. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?
- e. Bagaimana pengaruh perilaku pelayan publik terhadap kepuasan masyarakat?
- f. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan?
- g. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayan publik sebagai *intervening variable*?

- h. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayanan publik sebagai *intervening variable*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku pelayanan publik.
- b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap perilaku pelayanan publik.
- d. Menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- e. Menganalisis pengaruh perilaku pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
- f. Menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan.
- g. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayanan publik sebagai *intervening variable*.
- h. Menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayanan publik sebagai *intervening variable*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Instansi dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayanan publik. Dari hasil tersebut akan memberikan pemahaman dan edukasi serta rekomendasi strategi yang dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat.
- b. Bagi perguruan tinggi
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan dan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan Teknik Industri khususnya dalam bidang manajemen kualitas.
- c. Bagi penulis
Memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata 1 pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin serta

menambah wawasan dan untuk meningkatkan kompetensi serta kecerdasan intelektual.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Kriteria responden yaitu pernah atau sedang dalam pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tana Toraja.
- b. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk mengetahui hubungan kualitas dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayan publik sebagai *intervening variable*.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi lain juga menjelaskan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka (Febriana, 2016).

Menurut Rasyid dalam Utomo & Supriyanto (2020) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian terhadap layanan yang dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi tersebut disebut juga dengan dimensi SERVQUAL, dimana kelimanya dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan metode SERVQUAL. Sehingga dari kelima dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah

a. *Tangible* (Bukti Langsung)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik

(gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

(Febriana, 2016).

2.2 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menurut Kepmen PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, menyatakan bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat tata cara pengajuan permohonan pelayanan, tata cara penanganan pelayanan, tata cara penyampaian hasil pelayanan, dan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya

tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut (Najmi, 2017) :

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.
- b. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindak-lanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.
- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.
- d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya

2.3 Perilaku Pelayan Publik

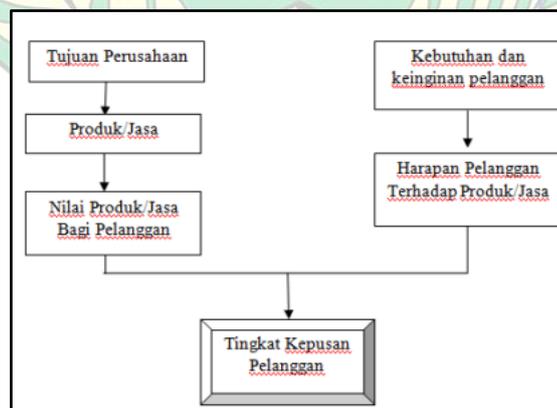
Sikap memiliki peranan penting dalam bersosialisasi. Sikap dapat dilihat dari tingkah laku seseorang dalam bersosialisasi. Hal ini membuat sikap menjadi konsep yang paling penting dalam psikologis sosial. Sikap atau perilaku adalah

kecenderungan seseorang untuk mereaksi suatu hal, orang atau benda dengan suka atau tidak suka, acuh atau tidak acuh.

Menurut Simanjuntak (2010), perilaku profesionalisme pekerja dilatarbelakangi oleh perilaku individu dalam organisasi. Profesionalisme pekerja tidak lepas dari perilaku pekerja itu sendiri yang dapat dilihat dari sikap atau kepribadian dari pekerja. Hal ini menunjukkan bahwa sikap atau perilaku memiliki peranan penting dalam memenuhi kepuasan masyarakat.

2.4 Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Caslione dalam (Farooq et al., 2018), kepuasan mengacu kepada perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kualitas suatu produk atau jasa dengan ekspektasinya. Faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu badan usaha yaitu kepuasan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan masyarakat merupakan konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkan. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Betson dalam (Najmi, 2017) bahwa tanpa pelanggan, layanan perusahaan tidak punya alasan untuk ada. Kepuasan masyarakat adalah keseluruhan perilaku mengenai barang atau jasa setelah dimiliki atau digunakan. Dalam mengukur kepuasan masyarakat, atribut yang digunakan berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan jasa yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Secara konseptual, kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat dirumuskan sebagai berikut.



Gambar 1 Konsep kepuasan pelanggan
Sumber: (Irawan & Komara, 2017)

2.5 Structural Equation Modelling (SEM)

2.5.1 Definisi SEM

Adiningsih, dkk., (2015) mengatakan bahwa SEM atau *structural equation modeling* merupakan teknik statistik multivariat yang memungkinkan untuk menganalisis suatu variabel dengan variabel lainnya. SEM memiliki fleksibilitas untuk memodelkan hubungan antara beberapa variabel dan secara statistik menguji asumsi teori. Dalam kebanyakan kasus, metode SEM digunakan untuk menguji hubungan sebab akibat antara variabel. SEM lebih fleksibel daripada teknik atau metode multivariat lainnya karena memungkinkan untuk mengetahui hubungan dependen yang simultan dan berganda antara variabel (Hoe, 2008). Berikut variabel-variabel pada SEM :

a. Variabel laten

Variabel laten atau yang biasanya disebut dengan istilah *unobserved variable* yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung kecuali diukur dengan satu atau lebih variabel manifest. Variabel laten dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

1. Variabel laten eksogen (variabel independen), yaitu variabel yang mempengaruhi nilai dari variabel lain dalam model.
2. Variabel laten endogen (variabel dependen), yaitu variabel yang dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung oleh variabel eksogen.

b. Variabel manifest

Variabel manifest adalah variabel yang digunakan untuk menjelaskan atau mengukur sebuah variabel laten. Variabel manifest sering disebut dengan istilah *observed variable*, *measured variable*, atau *indicator*.

(Ginting, 2009).

2.5.2 Jenis-jenis SEM

SEM terbagi menjadi dua jenis yaitu *Covariance Based Structural Equation Modelling* (CB-SEM) dan *Partial Least Square* (PLS-SEM).

Perbedaan mendasar antara kedua jenis SEM ini adalah CB-SEM didasarkan pada model faktor umum sedangkan PLS-SEM didasarkan pada model komposit. CB-SEM terutama digunakan untuk mengkonfirmasi teori yang sudah mapan dan PLS-SEM pendekatan yang berorientasi pada prediksi terutama digunakan untuk penelitian eksplorasi, tetapi juga bisa digunakan untuk penelitian konfirmatori. Secara keseluruhan, metode PLS-SEM baik digunakan untuk pengembangan teori (Hair Jr et al., 2017).

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi atas permasalahan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

Tabel 1 Penelitian terdahulu

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
1.	(Boadi et al., 2019)	Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Ghana Hospitals: A PLS-SEM Approach	Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 562 konsumen pengguna layanan dari empat rumah sakit swasta di Ghana. Metode yang digunakan yaitu <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Penelitian ini menganalisis dampak dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna layanan rumah sakit swasta di Ghana. Ada 5 dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) yang digunakan yaitu <i>assurance, empathy, reliabiliry, responsiveness, and tengibility</i> . Diketahui bahwa dari kelima dimensi skala SERVQUAL memiliki

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kecuali dimensi <i>assurance</i> .
2.	(Kant et al., 2017)	The Investigation of Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction, dan Corporate Image in Indian Public Sector Banks: An Application of Structural Equation Model (SEM)	Sampel penelitian terdiri dari 640 pelanggan ritel PSB di wilayah Ibu Kota Nasional India melalui kuesioner menggunakan skala likert 7 poin berdasarkan <i>purpose sampling</i> . Metode yang digunakan yaitu SEM	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kualitas layanan semuanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk <i>tangibility</i> dan <i>assurance</i> merupakan prediktor paling penting. Diketahui juga bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi citra perusahaan.
3.	(Chou et al., 2014)	Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Cusomer Loyalty in Highspeed Rail Services in Taiwan	Metode yang digunakan yaitu <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Diperoleh bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Diketahui atribut kualitas layanan

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				yang paling disetujui oleh pelanggan yaitu sikap karyawan, penampilan karyawan, kebersihan, kenyamanan, dan ketepatan waktu.
4.	(Farooq et al., 2018)	Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia Airlines: A PLS-SEM Approach	Penelitian menggunakan metode <i>convenience sampling</i> untuk mengumpulkan data dari 460 responden dengan menggunakan kuesioner. Metode yang digunakan untuk menguji model yaitu PLS-SEM.	Dari kelima dimensi skala AIRQUAL yaitu <i>airlines tangibles</i> , terminal <i>tangibles</i> , layanan personil, empati, dan citra memiliki dampak yang positif dan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan Malaysia Airlines.
5.	(Norzelan et al., 2022)	Impact of COVID-19 Pandemic on Customer Satisfaction and Loyalty Index for Public Transport	Data diperoleh dari survei kuesioner. Data dikumpulkan secara <i>online</i> dan ruang lingkup studi mencakup wilayah Kuala Lumpur dan Selangor.	Penelitian ini mengukur indeks kepuasan pelanggan (CSI) dan indeks loyalitas pelanggan (CLI) dengan mempertimbangkan prosedur yang diterapkan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa CSI yang

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				diperoleh rata-rata adalah 65, dimana nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan CSI pada saat pelayanan normal. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
6.	(Haque et al., 2012)	The Impact of Customer Perceived Service Quality on Customer Satisfaction for Private Health Centre Malaysia: A Structural Equation Modeling Approach	Penelitian ini menggunakan teknik pemodelan persamaan struktural atau (SEM). Jumlah sampel yang digunakan yaitu 131 peserta yang dipilih secara acak yang mengunjungi rumah sakit swasta di Malaysia	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengembangkan dan menguji model SERVQUAL yang telah dimodifikasi untuk mengukur kualitas layanan. Dalam penelitian ini ada 3 elemen kunci dari kualitas layanan yaitu <i>personal support, attention to customer, and hospital facilities</i> . Diperoleh bahwa dukungan personil memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, sedangkan perhatian terhadap pelanggan tidak memiliki

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				pengaruh secara langsung namun terdapat pengaruh bila melalui fasilitas rumah sakit.
7.	(Amin & Zahora Nasharuddin, 2013)	Hospital Service Quality and Its Effect on Patient Satisfaction and Behavioural Intention	Teknik sampling yang digunakan yaitu <i>convenience sampling</i> dimana 350 kuesioner yang disebar dan terdapat 216 yang dikembalikan. Metode yang digunakan yaitu SEM	Berdasarkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menyelidiki kualitas layanan rumah sakit dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien maka diperoleh hasil yaitu kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pasien dimana semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka akan membuat pelanggan atau pasien semakin puas
8.	(Leong et al., 2015)	An Artificial-Neural-Network analysis of The Relationships Between SERVPERF, Customer Satisfaction and Loyalty Among Low-Cost and Full-Service Airline	SEM- Teknik sampling yang digunakan yaitu <i>convenience sampling</i> dimana 350 kuesioner dibagikan kepada penumpang di Bandara Internasional Kuala Lumpur (KLIA). Metode	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari dimensi SERVPERF pada kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
			yang digunakan yaitu SEM	
9.	(Najmi, 2017)	Pengaruh keandalan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jumlah populasi sebanyak 50 orang dan sampel sebanyak 50 orang. Teknik analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keandalan dan prosedur pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru
10.	(Tyas et al., 2021)	How Service Quality And Communication Interpersonal Affect Customer Satisfaction Making E-Ktp Sukamulya Tangerang	Penelitian ini melibatkan 240 responden, analisis terhadap data menggunakan <i>Path Analysis</i> dengan analisis data menggunakan <i>SEM LISREL</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung <i>service quality</i> melalui <i>communication interpersonal</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> . Dari penelitian diketahui bahwa <i>service quality</i> secara langsung berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> . <i>Service</i>

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				<i>quality</i> secara langsung berpengaruh signifikan terhadap <i>communication interpersonal</i> . <i>Service quality</i> secara tidak langsung berpengaruh terhadap <i>customer satisfaction</i> melalui <i>communication interpersonal</i> .

Tabel diatas berisi jurnal-jurnal yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Terdapat beberapa perbedaan yang ada pada penelitian kali ini dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut dapat dilihat pada tabel perbandingan dibawah ini.



Tabel 2 Perbandingan Peneitian Terdahulu

No	Penulis	Negara	Layanan Publik			Metode SEM	Variabel Penelitian			
			Rumah Sakit	Fasilitas Umum	Pemerintahan		Kualitas Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Perilaku Pelayan Publik	Kepuasan Masyarakat
1.	(Boadi et al., 2019)	Ghana	√			√	√			√
2.	(Kant et al., 2017)	India				√	√			√
3.	(Chou et al., 2014)	Taiwan		√		√	√		√	√
4.	(Farooq et al., 2018)	Malaysia		√		√	√			√
5.	(Norzelan et al., 2022)	Malaysia		√			√	√		√
6.	(Haque et al., 2012)	Malaysia	√			√	√			√
7.	(Amin & Zahora Nasharuddin, 2013)	Malaysia	√			√	√			√
8.	(Leong et al., 2015)	Malaysia		√		√	√			√
9.	(Najmi, 2017)	Indonesia			√			√		√
10.	(Tyas et al., 2021)	Indonesia			√	√	√			√
11.	(Penulis, 2023)	Indonesia			√	√	√	√	√	√

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Waktu Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kabupaten Tana Toraja yang pernah atau sedang dalam pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2023.



Gambar 2 Peta Lokasi Kantor Dukcapil Kab. Tana Toraja

3.2 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung. Pada penelitian ini akan menggunakan data hasil kuesioner dan wawancara pada pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

b. Data Sekunder

Data sekunder, merupakan pelengkap data primer yang umumnya diperoleh dari sumber kepustakaan seperti literatur, bahan kuliah, laporan, catatan, maupun dokumentasi perusahaan, situs web, internet, karya tulis, buku dan sumber-sumber lain yang erat hubungannya dengan penelitian ini.

3.3 Penentuan Jumlah Sampel

Sampel yang diambil sebanyak 210 responden. Penentuan jumlah sampel ini didasarkan bahwa jumlah sampel dapat dihitung berdasarkan jumlah indikator yang dibagikan dikali dengan 5 sampai dengan 10 (Herokholiqi & Sidhi, 2018).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada penelitian ini terdapat beberapa metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

- a. Studi Literatur, yakni dilakukan dengan membaca serta mempelajari literatur-literatur dari buku ataupun jurnal dan lainnya yang berasal dari media internet untuk digunakan sebagai salah satu langkah yang dilakukan agar mendapatkan beberapa informasi dan kemudian digunakan sebagai landasan teori.
- b. Studi Lapangan (*Field Research*), yakni dilakukan observasi langsung untuk mengetahui kondisi aktual dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tana Toraja.
- c. Wawancara, yaitu dilakukan tanya jawab secara langsung dengan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tana Toraja.
- d. Kuesioner, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebar kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan kepada responden yaitu mereka yang pernah atau sedang menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tana Toraja. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan merupakan variabel laten yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung tetapi terbentuk melalui dimensi-dimensi yang diamati. Untuk menilai dimensi-dimensi tersebut digunakan skala. Dalam penyusunan kuesioner, umumnya skala yang digunakan yaitu skala *likert* dengan merespon 5 titik pilihan pada setiap pertanyaan yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

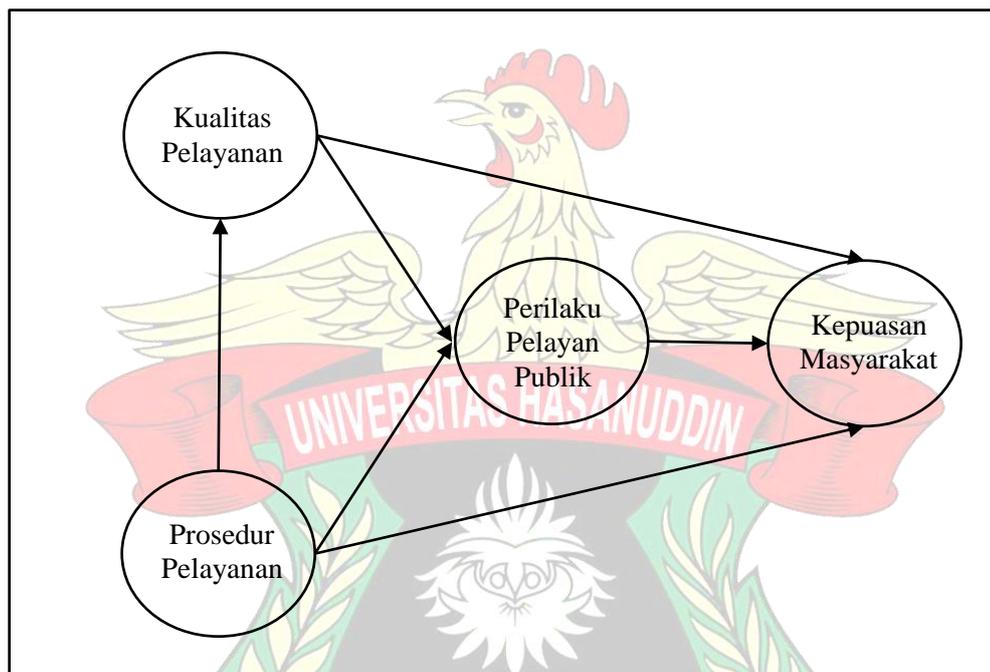
Tabel 3 Skor skala *likert*

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5



3.5 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan alur pemikiran peneliti sebagai dasar untuk memperkuat fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Kerangka berfikir dalam penelitian kualitatif dibutuhkan agar penelitian lebih terarah. Adapun kerangka penelitian pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3 Kerangka Berpikir Penelitian

Variabel indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah

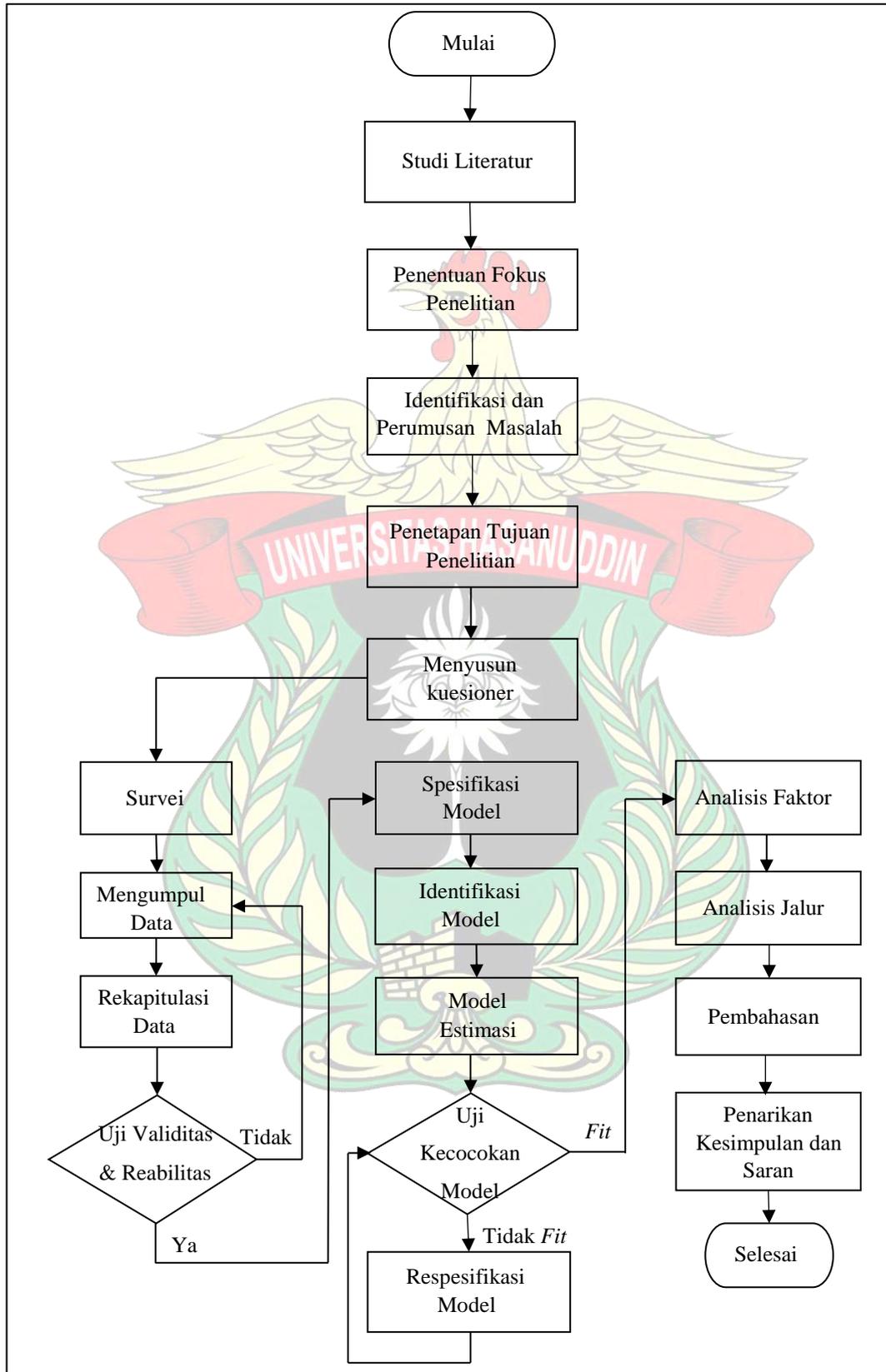
Tabel 4 Variabel Indikator yang Digunakan Dalam Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
1		P1	Pekerja berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan	
2	Perilaku Pelayan Publik	P2	Pekerja berperilaku ramah dalam memberikan pelayanan	(Wismanu, 2018)
3		P3	Pekerja disiplin dalam memberikan pelayanan	

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
4		PP1	Prosedur yang diberikan mudah dipahami	(Thoyib et al., 2019)
5	Prosedur Pelayanan	PP2	Prosedur yang diberikan tidak berbelit-belit	
6		PP3	Prosedur yang diberikan jelas	(Aviana, 2020)
7		KP1	Fasilitas yang disediakan memadai	
8		KP2	Pekerja tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	
9		KP3	Pekerja memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit	
10		KP4	Pekerja cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	(Marhadika, 2016)
11	Kualitas Pelayanan	KP5	Pekerja selalu siap dalam membantu pelanggan	
12		KP6	Pekerja memiliki kemampuan yang baik dalam membantu dalam pengambilan keputusan dan tindakan	
13		KP7	Pekerja memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan informasi yang jelas	

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
14		KP8	Pekerja sabar dalam menghadapi keluhan pelanggan	
15		KP9	Pekerja selalu bekerjasama dengan rekan kerja dalam memberikan pelayanan	
16		KP10	Pekerja ramah dan sopan terhadap pelanggan	
17		KP11	Pekerja memahami kebutuhan pelanggan	
18		KP12	Pekerja bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan setiap pelanggan	
19	Kepuasan Masyarakat	KM1	Secara keseluruhan, saya merasa puas atas layanan jasa dan layanan administrasi yang diberikan	(Aviana, 2020)
20		KM2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang saya harapkan	

3.6 Flowchart Penelitian



Gambar 4 Flowchart Penelitian

3.7 Penetapan Hipotesis, Variabel, dan Indikator Penelitian

Penetapan hipotesis, variabel, dan indikator penelitian dilakukan setelah membuat kerangka berpikir penelitian. Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, maka peneliti menetapkan 4 variabel dengan 8 hipotesis dan 20 indikator.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Pelayan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Naeem et al., 2009) dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan perilaku dimana sikap atau perilaku dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Sinaga & Hidayat, 2016). Hal tersebut menyatakan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, maka konsumen atau masyarakat akan semakin puas atas hasil produk atau jasa yang diberikan.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₁: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayan Publik

H₂: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

b. Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Perilaku Pelayan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan yang andal dengan dilengkapi prosedur pelayanan yang akurat harus dimiliki oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (Najmi, 2017). Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa prosedur pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ningrum et al., 2017) diketahui bahwa prosedur dapat mempengaruhi sikap atau perilaku seseorang.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₃: Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayan Publik

H₄: Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

c. Pengaruh Perilaku Pelayan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Moyu & Soesiantoro, 2015) menjelaskan hubungan antara perilaku dengan kepuasan masyarakat dimana perilaku pekerja merupakan aspek penting dalam menentukan kepuasan masyarakat.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₅: Perilaku Pelayan Publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

d. Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Panjaitan & Suryoko (2017), pemahaman akan prosedur perlu dilakukan bagi setiap karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara prosedur pelayanan dan kualitas pelayanan.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₆: Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan

e. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Perilaku Pelayan Publik Sebagai *Intervening Variable*

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₇: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Perilaku Pelayan Publik sebagai *intervening variable*

H₈: Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Perilaku Pelayan Publik sebagai *intervening variable*

Tabel 5 memperlihatkan rangkuman hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis	
H ₁	Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayan Publik
H ₂	Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat
H ₃	Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayan Publik

Hipotesis

- H₄ Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat
- H₅ Perilaku Pelayan Publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat
- H₆ Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan
- H₇ Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Perilaku Pelayan Publik Sebagai *Intervening Variable*
- H₈ Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Perilaku Pelayan Publik sebagai *Intervening Variable*
-



BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja terletak di Jalan Sultan Hasanuddin, Kelurahan Bombongan, Kecamatan Makale, Kabupaten Tana Toraja, Provinsi Sulawesi Selatan.

Peraturan Bupati No. 23 Tahun 2016 mengatur kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin langsung oleh kepala dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, meliputi aspek fasilitas pelayanan administrasi kependudukan serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan.



Gambar 5 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tana Toraja

4.1.1 Visi dan Misi

Visi : Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Misi :

1. Menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui SIAK
2. Penyiapan database kependudukan berkelanjutan
3. Mewujudkan semua anak di kabupaten tana toraja berakta kelahiran
4. Meningkatkan sumber daya aparatur yang profesional dan bertanggung jawab
5. Mengembangkan sarana dan prasarana pelaksanaan administrasi kependudukan

4.2 Uji Alat Ukur

Muanley (2022) menyatakan instrumen penelitian yang benar akan memudahkan seorang peneliti dalam memperoleh data yang valid, akurat, dan dapat dipercaya. Untuk itu, peneliti harus memilih peralatan yang dapat mengukur secara tepat dan konsisten apa yang harus diukur agar tujuan penelitian dapat tercapai. Proses ini disebut dengan uji alat ukur. Untuk menguji alat ukur dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Validitas digunakan untuk memeriksa apakah isi kuesioner yang diberikan telah dipahami dan dimengerti oleh responden sehingga informasi yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan. Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang digunakan dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Untuk uji alat, ada 30 sampel awal yang digunakan.

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat mengukur variabel yang nantinya akan diukur. Menurut Janna & Herianto (2021), kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Uji validitas dilakukan terhadap instrument penelitian dengan jumlah responden 30 orang. Hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Perilaku	P1	0,763	0,361	Valid
Pelayan	P2	0,634	0,361	Valid
Publik	P3	0,893	0,361	Valid
Prosedur Pelayanan	PP1	0,599	0,361	Valid
	PP2	0,711	0,361	Valid
	PP3	0,895	0,361	Valid
Kualitas Pelayanan	KP1	0,839	0,361	Valid
	KP2	0,758	0,361	Valid
	KP3	0,922	0,361	Valid
	KP4	0,909	0,361	Valid
	KP5	0,491	0,361	Valid
	KP6	0,718	0,361	Valid
	KP7	0,873	0,361	Valid
	KP8	0,898	0,361	Valid
	KP9	0,659	0,361	Valid
	KP10	0,786	0,361	Valid
	KP11	0,637	0,361	Valid
	KP12	0,874	0,361	Valid
Kepuasan Masyarakat	KM1	0,875	0,361	Valid
	KM2	0,728	0,361	Valid

Pada tabel digunakan r tabel sebesar 0.361 dengan jumlah sampel uji 30. Berdasarkan tabel tersebut nilai r hitung untuk semua instrumen pernyataan lebih besar dari r tabel sehingga semua item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan pengujian validitas, selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Menurut Pering (2020), konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70. Pengujian

reliabilitas dilakukan pada 30 jawaban dari 30 responden yang mempunyai karakteristik yang serupa dengan responden penelitian. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Perilaku Pelayan Publik	0,848	Reliabel
Prosedur Pelayanan	0,729	Reliabel
Kualitas Layanan	0,947	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,796	Reliabel

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* pada tiap variabel berada diatas koefisien minimal *Cronbach's Alpha* yaitu 0.70 sehingga semua variabel dikatakan reliabel. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan 20 indikator valid hasil uji alat ukur.

4.3 Pengolahan Data Responden

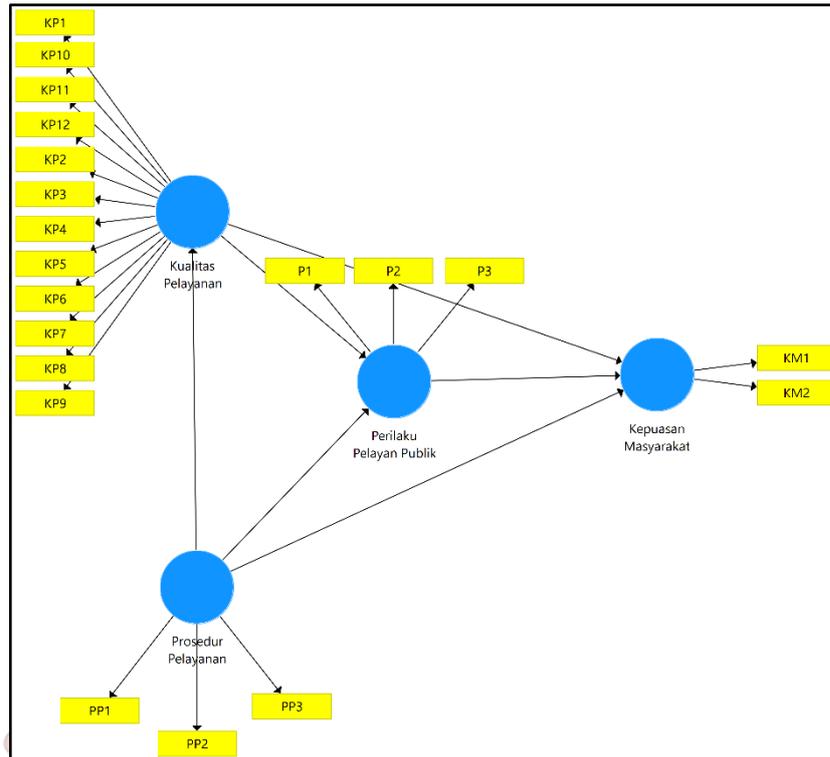
Dalam pengolahan data ini, ada beberapa langkah yang dilakukan yaitu merancang model struktural terlebih dahulu, lalu menggunakan uji *outer model* dan *inner model* dan kemudian melakukan pengujian hipotesis. Pengujian model struktural penelitian dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.2.9.

4.4 Perancangan Model PLS Kepuasan Masyarakat

Pada perancangan model ini terdiri dari perancangan model pengukuran dan struktural berdasarkan kerangka berpikir penelitian kemudian melakukan evaluasi model dan pengujian hipotesis menggunakan *software* SmartPLS.

4.4.1 Perancangan Model

Tahapan awal dalam melakukan pengolahan data adalah perancangan model yang terdiri dari model struktural dan model pengukuran yang dibentuk berdasarkan model konseptual penelitian yang terdiri dari variabel laten dan variabel indikator. Persamaan struktural yang digambarkan adalah hubungan antara variabel endogen dan eksogen.



Gambar 6 Model Struktural

a. Spesifikasi Model Pengukuran

Berdasarkan gambar model diatas, variabel latennya yaitu Kualitas Pelayanan (KP), Prosedur Pelayanan (PP), Perilaku Pelayan Publik (P), dan Kepuasan Masyarakat (KM). Variabel *manifest* yaitu KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6, KP7, KP8, KP9, KP10, KP11, KP12, PP1, PP2, PP3, P1, P2, P3, KM1, KM2.

Hubungan antara setiap variabel laten dan indikatornya dapat dilihat pada gambar diatas bahwa KP_{1-12} merupakan indikator dari Kualitas Pelayanan, PP_{1-3} merupakan indikator dari Prosedur Pelayanan, P_{1-3} indikator dari Perilaku Pelayan Publik, dan KM_{1-2} merupakan indikator dari Kepuasan Masyarakat.

b. Spesifikasi Model Struktural

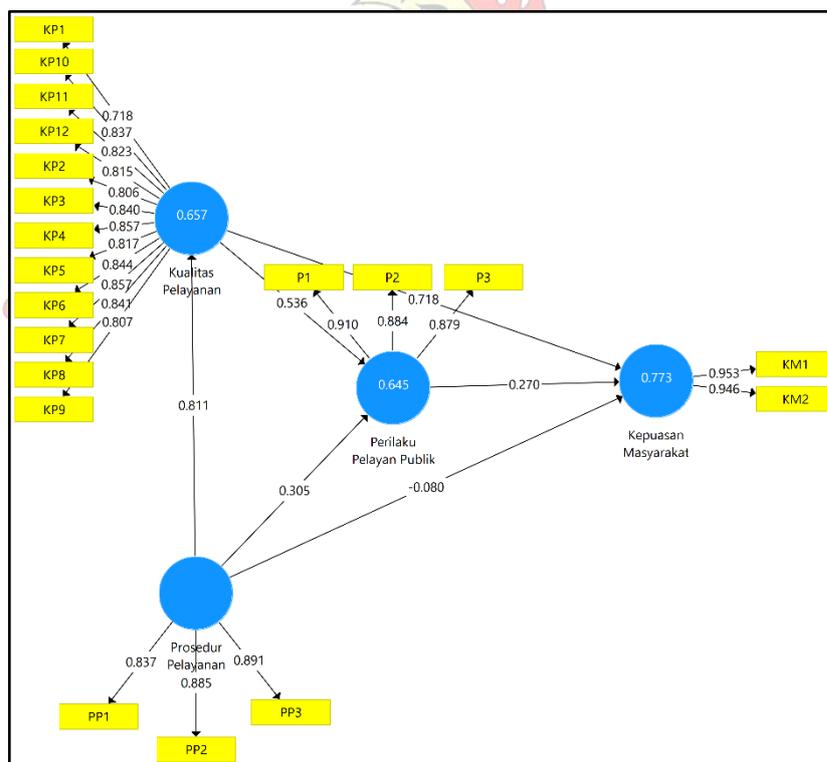
Berdasarkan gambar diatas, diketahui hubungan antara variabel laten dimana KP dipengaruhi oleh PP, P dipengaruhi oleh KP dan PP, KM dipengaruhi oleh KP, PP, dan P.

4.4.2 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Evaluasi *outer model* bertujuan untuk mengevaluasi variabel indikator untuk mengetahui apakah pengukuran yang digunakan sudah layak atau belum dengan

cara menguji validitas dan reliabilitasnya. Pengukuran ini dinilai berdasarkan beberapa indikator, yakni untuk menguji validitas ada *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *average variance extracted (AVE)*, untuk reliabilitasnya ada *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Berikut adalah penjelasan tingkat pengukuran yang dapat dinilai valid dan reliabel.

Adapun nilai-nilai yang didapatkan untuk penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS 3.2.9 dengan parameter perhitungan jumlah maksimum iterasi adalah 300.



Gambar 7 Model Struktural dan Pengukuran

Setelah penyusunan model struktural dan pengukuran tersebut, maka pengolahan data dilakukan seperti uji *convergent validity* dan *discriminant validity*, yang dimana pengujiannya dilakukan dengan mengevaluasi hasil nilai *outer loading*, AVE dan *cross loading* dari pengolahan data awal.

a. Uji Validitas Konvergen

Pering (2020) menyatakan bahwa *convergent validity* adalah nilai *loading factor* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Jika *outer loading* lebih dari 0,5 dapat dikatakan memenuhi syarat. Berikut disajikan hasil uji *outer loading*.

Tabel 8 Hasil *Outer Loading* Model

<i>Measurment Model</i>	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
<i>Outer Model</i>			
	Indikator	<i>Outer Loading</i>	
<i>Convergent Validity</i>	P1	0,910	Valid
	P2	0,884	Valid
	P3	0,879	Valid
	PP1	0,837	Valid
	PP2	0,885	Valid
	PP3	0,891	Valid
	KP1	0,718	Valid
	KP2	0,806	Valid
	KP3	0,840	Valid
	KP4	0,857	Valid
	KP5	0,817	Valid
	KP6	0,844	Valid
	KP7	0,857	Valid
	KP8	0,841	Valid
KP9	0,807	Valid	
KP10	0,837	Valid	
KP11	0,823	Valid	
KP12	0,815	Valid	
	KM1	0,953	Valid
	KM2	0,946	Valid

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *outer loading* dari semua indikator dari masing-masing variabel menunjukkan angka di atas 0,5 sehingga memenuhi syarat. Maka berdasarkan validitas *outer loading* dinyatakan semua item atau indikator telah valid sehingga item dari variabel telah memenuhi validitas konvergen.

Setelah mengetahui nilai *outer loading*, selanjutnya yaitu mengetahui *convergent validity* yang dapat diketahui dengan melihat nilai *Average Variant Extracte* (AVE) dimana nilai AVE yang diharapkan > 0,5 (Pering, 2020). Berikut nilai *Average Variant Extracte* (AVE) pada hasil pengujian data penelitian ini :

Tabel 9 Hasil Uji *Convergent Validity* Model

<i>Measurment Model</i>	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
<i>Outer Model</i>			
	Variabel	AVE	
	Perilaku		
	Pelayan Publik	0,795	Valid
<i>Convergent Validity</i>	Prosedur	0,759	> 0,5
	Pelayanan		
	Kualitas Pelayanan	0,677	
	Kepuasan Masyarakat	0,901	
			Valid

Dapat dilihat dari tabel diatas, diketahui nilai AVE dari setiap variabel diatas lebih besar daripada 0,5 maka dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki *convergent validity* yang baik sehingga data dikatakan valid. Alternatif lain dalam perhitungan nilai AVE dapat dilakukan secara manual dengan formula sebagai berikut (Magdalena, 2018).

$$AVE = \frac{\sum \text{Standardized loading}^2}{\sum \text{Standardized loading}^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan :

AVE = *Average Variant Extracte*

$\sum \epsilon_j$ = *Total Error*

$\sum \text{Standardized loading}^2$ = *Total Standardized Factor Loading Kuadrat*

b. Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan, indikator refleksif dapat dilihat pada *cross loading* antara indikator dengan konstruknya. Uji ini untuk mengetahui apakah konstruk

memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk lainnya (Pering, 2020). Berikut hasil pengujian validitas diskriminan pada penelitian ini.

Tabel 10 Hasil Uji *Discriminant Validity* – *Cross Loading* Model

Indikator	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	Perilaku Pelayan Publik	Prosedur Pelayanan
P1	0,724	0,713	0,910	0,641
P2	0,707	0,698	0,884	0,621
P3	0,632	0,683	0,879	0,718
PP1	0,628	0,709	0,620	0,837
PP2	0,583	0,667	0,628	0,885
PP3	0,620	0,740	0,682	0,891
KP1	0,575	0,718	0,561	0,623
KP2	0,575	0,718	0,561	0,623
KP3	0,575	0,718	0,561	0,623
KP4	0,575	0,718	0,561	0,623
KP5	0,575	0,718	0,561	0,623
KP6	0,575	0,718	0,561	0,623
KP7	0,575	0,718	0,561	0,623
KP8	0,575	0,718	0,561	0,623
KP9	0,575	0,718	0,561	0,623
KP10	0,731	0,837	0,643	0,665
KP11	0,688	0,823	0,641	0,668
KP12	0,731	0,815	0,618	0,669
KM1	0,953	0,843	0,781	0,706
KM2	0,946	0,797	0,682	0,624

Dari tabel diatas bisa diketahui bahwa nilai validitas diskriminan sudah terpenuhi dimana hasil nilai dari *cross loading* diketahui nilai setiap indikatornya

terhadap variabelnya sudah lebih besar dibanding terhadap variabel lainnya (dapat dilihat pada angka yang dicetak tebal).

c. Uji Reliabilitas Konstruk

Pengujian *Composite Reliability* dapat diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dimana konstruk akan dinyatakan reliabel jika *composite reliability* maupun *conbach alpha* di atas 0,70 (Pering, 2020). Berikut hasil uji reliabilitas konstruk.

Tabel 11 Hasil Uji *Composite Reliability* Model

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Perilaku Pelayan Publik	0,921		Reliabel
Prosedur Pelayanan	0,904		Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,962	> 0,70	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,948		Reliabel

Tabel 12 Hasil Uji *Cronbach's Alpha* Model

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Perilaku Pelayan Publik	0,871		Reliabel
Prosedur Pelayanan	0,841		Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,956	> 0,70	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,891		Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dalam uji reliabilitas konstruk berdasarkan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yang berada diatas 0,70 maka dapat dikatakan setiap variabel telah memenuhi reliabilitas konstruk.

4.4.3 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Selanjutnya adalah evaluasi *inner model* yang menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel endogen (Pering, 2020).

a. Koefisien Determinasi (*R-Square*) R^2

Dalam penelitian ini, terdapat 3 variabel laten endogen yaitu Kualitas Pelayanan yang dipengaruhi oleh Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelayan Publik yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan, kemudian Kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Perilaku Pelayan Publik.

Dibawah ini merupakan tabel hasil estimasi Koefisien Determinasi (*R-Square*) menggunakan SmartPLS:

Tabel 13 Hasil *R-Square* Model

Variabel	<i>R-Square</i>
Kualitas Pelayanan	0,657
Perilaku Pelayan Publik	0,645
Kepuasan Masyarakat	0,773

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai *R-Square* dari Kualitas Pelayanan sebesar 0,657 yang artinya 65,7% Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh Prosedur Pelayanan sedangkan sisanya 34,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam pengujian. Untuk Perilaku Pelayan Publik diketahui bahwa hasil *R-Square* sebesar 0,645 yang artinya 64,5% Perilaku Pelayan Publik dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan sedangkan sisanya 35,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam pengujian. Untuk Kepuasan Masyarakat dimana nilai *R-Square* diketahui sebesar 0,773 yang artinya 77,3% Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Perilaku Pelayan Publik sedangkan sisanya 22,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam pengujian kali ini.

b. *Predictive Relevance (Q-Square) Q²*

Langkah selanjutnya dalam mengukur model struktural adalah dengan *Predictive Relevance (Q-Square)*. Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh relatif model struktural terhadap pengukuran variabel laten. Model dikatakan bersifat *predictive relevance* jika nilai $Q^2 > 0$. Nilai *Q-Square* dapat diketahui menggunakan formula sebagai berikut (Purwanto & Juliana, 2022).

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) \times (1 - R_2^2) \times (1 - R_3^2)$$

Perhitungan *Q-Square* dengan menggunakan data *R-Square* yang ada pada formula diatas dilakukan sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,657) \times (1 - 0,645) \times (1 - 0,773)$$

$$Q^2 = 1 - (0,028)$$

$$Q^2 = 0,972$$

Berdasarkan perhitungan *Q-Square* diperoleh nilai sebesar 0,972 dimana hasil tersebut lebih besar dari nol yang menunjukkan bahwa model yang telah dibangun mempunyai nilai *predictive relevance* yang relevan, dimana model yang digunakan dapat menjelaskan informasi yang ada dalam penelitian sebesar 97,2%.

c. *Goodness of Fit (GoF)*

Goodness of Fit (GoF) digunakan untuk menggambarkan tingkat kelayakan model secara keseluruhan. Nilai GoF berada di rentang 0 dan 1 yang dapat dikategorikan (GoF = 0,1) kecil, (GoF = 0,25) sedang, dan (GoF = 0,36) besar. Untuk nilai *Goodness of Fit* pada PLS-SEM dapat dihitung secara manual dengan menggunakan persamaan sebagai berikut (Almansoori et al., 2021).

$$GoF = \sqrt{AVE \times \overline{R^2}}$$

Keterangan :

GoF = Nilai *Goodness of Fit*

\overline{AVE} = Nilai rata-rata AVE seluruh variabel

$\overline{R^2}$ = Nilai rata-rata R^2 variabel endogen

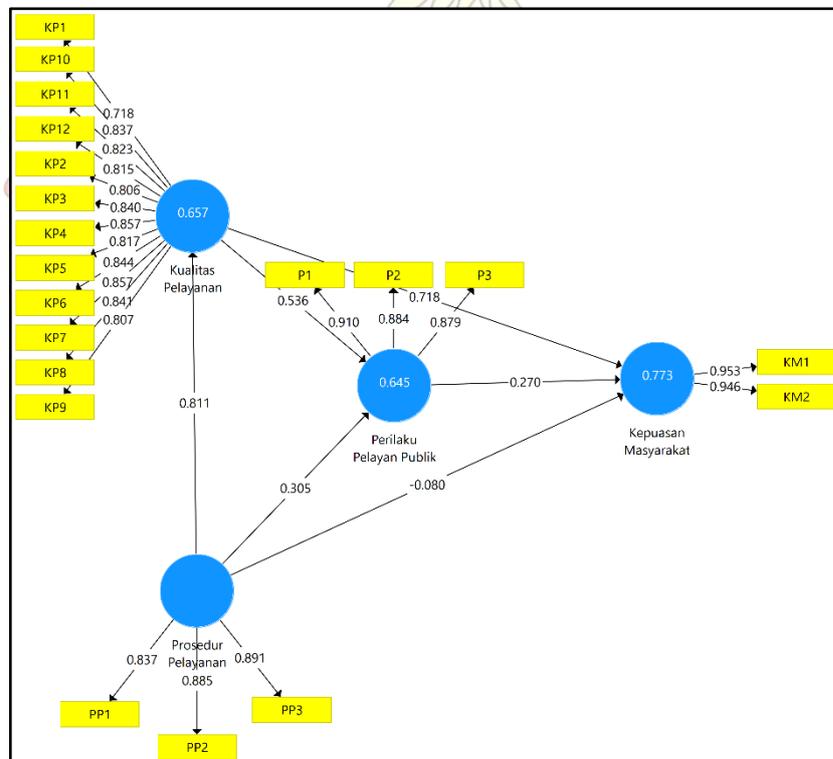
Nilai *Goodness of Fit*

$$GoF = \sqrt{\frac{(0,795+0,759+0,677+0,901)}{4} + \frac{(0,657+0,645+0,773)}{3}} = 1,214$$

Dari hasil perhitungan nilai GoF diatas yang menunjukkan nilai 1,214 diketahui bahwa nilai GoF lebih besar daripada 0 yang artinya sampel data yang diambil telah sesuai dengan model yang diteliti sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan.

4.4.4 Pengujian Hipotesis

Setelah evaluasi *outer model* dan *inner model* telah dilakukan selanjutnya yaitu uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Nilai dalam uji hipotesis dapat diketahui melalui nilai *t-statistik* dan probabilitas yang dapat dievaluasi melalui *bootstrapping* dalam SmartPLS. Berikut hasilnya.



Gambar 8 Hasil *Bootstrapping* Model Struktural

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *t-statistik* dan probabilitas dengan nilai kritisnya sehingga dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak. Dalam penelitian ini, nilai kritis untuk *t-statistik* ini ialah 1,96. Nilai signifikansi dilihat dari *t-statistik*. Untuk penolakan atau penerimaan hipotesis dengan menggunakan probabilitas, dapat diketahui bahwa H_1 diterima jika nilai $p < 0,05$.

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Direct effect merupakan hubungan langsung antara dua variabel laten tanpa variabel mediator atau *intervening variable*. Berikut adalah hasil *bootstrapping direct effect*.

Tabel 14 Hasil *Bootstrapping Direct Effect*

Hubungan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)	P Values
H ₁ : KP → P	0,536	0,545	0,072	7,432	0,000
H ₂ : KP → KM	0,718	0,723	0,081	8,819	0,000
H ₃ : PP → P	0,305	0,297	0,075	4,087	0,000
H ₄ : PP → KM	-0,080	-0,077	0,070	1,133	0,258
H ₅ : P → KM	0,270	0,261	0,093	2,910	0,004
H ₆ : PP → KP	0,811	0,809	0,033	24,711	0,000

Berdasarkan hasil *Bootstrapping Direct Effect* pada tabel diatas diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (KP) dan Prosedur Pelayanan (PP) mempengaruhi Perilaku Pelayan Publik (P). Prosedur Pelayanan (PP) mempengaruhi Kualitas Pelayanan (KP). Kualitas Pelayanan (KP) dan Perilaku Pelayan Publik (P) mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (KM) sedangkan Prosedur Pelayanan (PP) tidak mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (KM).

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Indirect effect merupakan hubungan tidak langsung antar dua variabel laten melalui variabel mediator atau *intervening variable*. Berikut adalah hasil *bootstrapping indirect effect*.

Tabel 15 Hasil *Bootstrapping Indirect Effect*

Hubungan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
H ₇ : KP → P → KM	0,144	0,141	0,051	2,813	0,005
H ₈ : PP → P → KM	0,082	0,078	0,035	2,347	0,019

Berdasarkan hasil *Bootstrapping Indirect Effect* pada tabel diatas diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (KP) dan Prosedur Pelayanan (PP) memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Masyarakat (KM) dimana Perilaku Pelayan Publik (P) menjadi variabel mediator atau *intervening variable*.

c. Pengaruh Total (*Total Effect*)

Nilai *total effect* dapat diperoleh melalui penjumlahan nilai *direct effect* dan juga *indirect effect* dari dua variabel. Berikut tabel hasil *bootstrapping total effect model*.

Tabel 16 Hasil *Bootstrapping Total Effect*

Hubungan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
H ₁ : KP → P	0,536	0,545	0,072	7,432	0,000
H ₂ : KP → KM	0,862	0,864	0,060	14,340	0,000
H ₃ : PP → P	0,739	0,738	0,043	17,263	0,000
H ₄ : PP → KM	0,702	0,700	0,044	16,034	0,000
H ₅ : P → KM	0,270	0,261	0,093	2,910	0,004
H ₆ : PP → KP	0,811	0,809	0,033	24,711	0,000

Dari tabel *Bootstrapping Total Effect* diatas diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (KP) terhadap Kepuasan Masyarakat (KM) memiliki nilai sebesar 0,862 dan Prosedur Pelayanan (PP) terhadap Kepuasan Masyarakat (KM) memiliki nilai sebesar 0,702. Dari hasil tersebut diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (KP) dan Prosedur Pelayanan (PP) terhadap Kepuasan Masyarakat (KM) memiliki dampak yang lebih besar ketika melalui Perilaku Pelayan Publik (P) sebagai mediasi.

d. Analisis Hipotesis Penelitian

Berdasarkan analisis sebelumnya, maka hipotesis penelitian yang dibuat sebelumnya dapat dianalisis, dimana penerimaan atau penolakan hipotesis tersebut akan bergantung pada nilai *t-statistic*, *P Values*, dan *path coefficient*. Nilai-nilai tersebut dapat diperoleh melalui hasil *bootstrapping* SmartPLS. Berikut merupakan hasil uji hipotesis untuk penelitian ini:

Tabel 17 Evaluasi Hasil Uji T Statistik dan Probabilitas Model

Hipotesis	Path Coefficient	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Evaluasi
H ₁ : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayan Publik	0,536	7,432	0,000	Diterima
H ₂ : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	0,718	8,819	0,000	Diterima
H ₃ : Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayan Publik	0,305	4,087	0,000	Diterima
H ₄ : Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	-0.080	1,133	0,258	Ditolak

Hipotesis	Path Coefficient	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Evaluasi
H ₅ : Perilaku Pelayanan Publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	0,270	2,910	0,004	Diterima
H ₆ : Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan	0,811	24,711	0,000	Diterima
H ₇ : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Perilaku Pelayanan Publik sebagai <i>Intervening Variabel</i>	0,144	2,813	0,005	Diterima
H ₈ : Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Perilaku Pelayanan Publik sebagai <i>Intervening Variabel</i>	0,082	2,347	0,019	Diterima

H₁ : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayanan Publik

Hipotesis pertama menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayanan Publik. Berdasarkan uji yang telah dilakukan maka diperoleh bahwa hipotesis pertama ini diterima. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Naeem, dkk. (2009) yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan perilaku pelayan publik.

H₂ : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis kedua menyatakan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan uji yang telah dilakukan maka diperoleh bahwa hipotesis kedua diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila terdapat peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan di Dukcapil Tana Toraja maka akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga & Hidayat (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

H₃ : Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayan Publik

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayan Publik. Berdasarkan uji yang telah dilakukan maka diperoleh bahwa hipotesis ketiga diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan atau penurunan nilai pada prosedur pelayanan di Dukcapil Tana Toraja maka akan berdampak pula pada nilai perilaku pelayan publik. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum, dkk. (2017) yang menyatakan bahwa prosedur dapat mempengaruhi sikap atau perilaku seseorang.

H₄ : Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis keempat menyatakan bahwa Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan uji yang dilakukan maka diperoleh bahwa hipotesis keempat ditolak. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya pemahaman akan prosedur yang ada yang diakibatkan oleh prosedur pelayanan yang tidak ditampilkan pada papan informasi. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Najmi (2017) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat.

H₅ : Perilaku Pelayan Publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis kelima menyatakan bahwa Perilaku Pelayan Publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan uji yang telah dilakukan, diperoleh bahwa hipotesis kelima ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh dari perilaku pelayan publik terhadap kepuasan masyarakat dimana apabila terjadi peningkatan atau penurunan nilai perilaku pelayan publik maka akan berdampak pada kepuasan masyarakat di Dukcapil Tana Toraja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moyu & Soesiantoro (2015) yang menyatakan bahwa perilaku pelayan publik merupakan aspek penting dalam menentukan kepuasan masyarakat.

H₆ : Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan

Hipotesis keenam menyatakan bahwa Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan diperoleh bahwa hipotesis keenam diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai atau menurun nilai prosedur pelayanan maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Uji ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan & Suryoko (2017) yang menyatakan bahwa pemahaman akan prosedur perlu dilakukan bagi setiap karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

H₇ : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Perilaku Pelayan Publik sebagai *intervening variable*

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Perilaku Pelayan Publik sebagai *intervening variable*. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan diperoleh bahwa hipotesis ketujuh diterima. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan di Dukcapil Tana Toraja maka akan berdampak secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Uji ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Naeem, dkk (2009) dimana kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan perilaku pelayan publik dan Moyu & Soesiantoro (2015) yang

menyatakan bahwa perilaku pelayan publik merupakan aspek penting dalam menentukan kepuasan masyarakat.

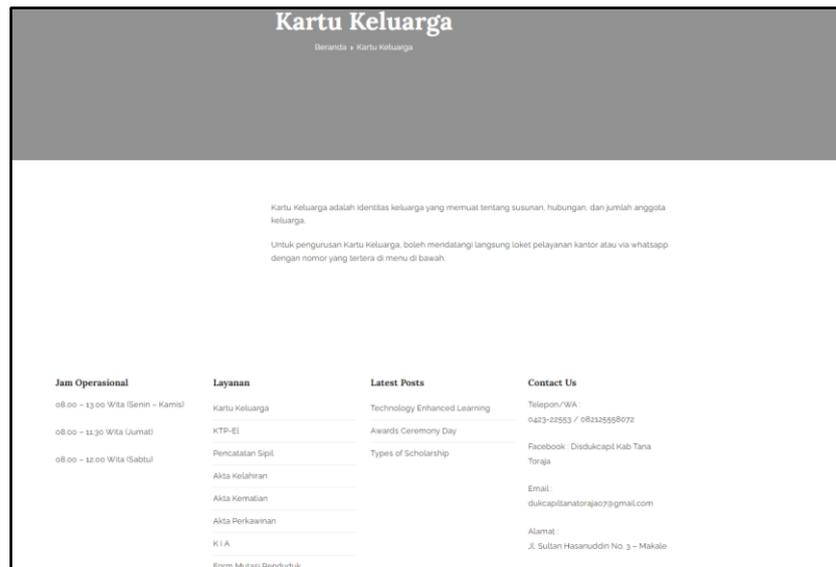
H₈ : Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Perilaku Pelayan Publik sebagai *intervening variable*

Hipotesis kedelapan menyatakan bahwa Prosedur Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Perilaku Pelayan Publik sebagai *intervening variable*. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan diperoleh bahwa hipotesis kedelapan diterima. Hal ini menunjukkan apabila terjadi peningkatan atau penurunan nilai prosedur pelayanan di Dukcapil Tana Toraja maka akan berdampak secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Uji ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum, dkk. (2017) yang menyatakan bahwa prosedur dapat mempengaruhi sikap atau perilaku seseorang dan penelitian yang dilakukan oleh Moyu & Soesiantoro (2015) yang menyatakan bahwa perilaku pelayan publik merupakan aspek penting dalam menentukan kepuasan masyarakat.

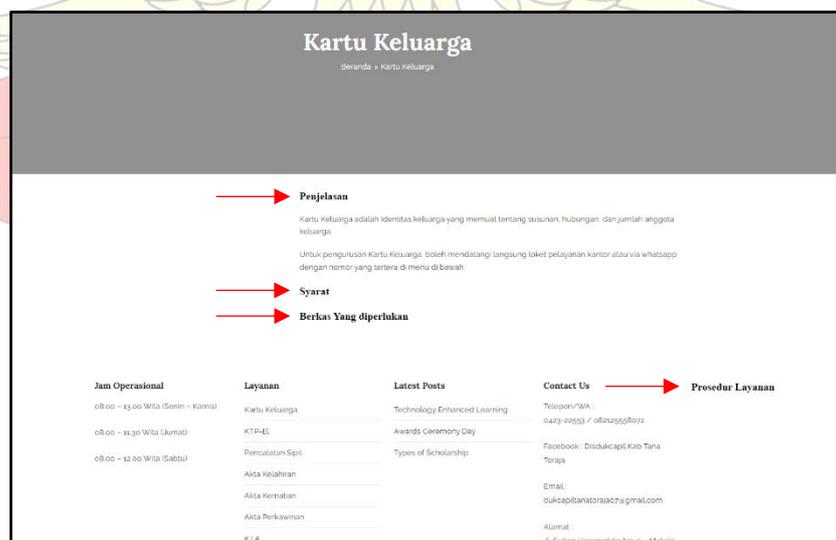
4.4.5 Rekomendasi Strategi Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Rekomendasi strategi yang dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Dukcapil Tana Toraja yaitu:

- a. Kualitas Pelayanan: Berdasarkan hasil analisis hipotesis yang dilakukan, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Untuk itu strategi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yaitu:
 - 1) Memaksimalkan layanan *website* Dukcapil Tana Toraja seperti melampirkan prosedur pelayanan, syarat, serta berkas-berkas yang diperlukan dalam mengurus dokumen kependudukan dan sebagainya.



Gambar 9 Sebelum Menerapkan Rekomendasi Strategi



Gambar 10 Sesudah Menerapkan Rekomendasi Strategi

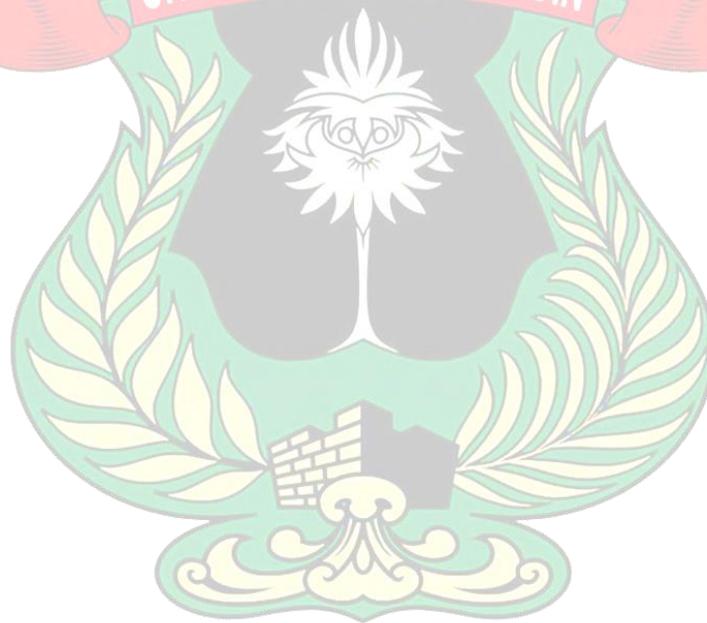
- 2) Memperhatikan ketersediaan fasilitas. Contohnya dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, biasanya hanya memerlukan waktu sekitar 5-10 menit saja, namun apabila blangko tidak ada, maka masyarakat harus menunggu sampai berhari-hari. Untuk itu ketersediaan fasilitas seperti blangko harus diperhatikan agar masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam mengurus dokumen yang diinginkan.
 - 3) Melakukan pelatihan serta edukasi terhadap pelayan publik
- b. **Prosedur Pelayanan:** Meskipun prosedur pelayanan tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, akan lebih baik apabila

prosedur yang diberikan mudah dan tidak berbelit serta menampilkan prosedur pada papan informasi.



Gambar 11 Prosedur Pelayanan Sebelum Menerapkan Rekomendasi Strategi

- c. Perilaku Pelayan Publik: Perilaku pelayan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, sehingga perilaku dari pemberi layanan perlu untuk diperhatikan. Untuk itu strategi yang dapat diambil yaitu melakukan edukasi kepada pelayan publik, mendorong pelayan publik untuk selalu memperhatikan sikap atau perilaku, serta memperhatikan kedisiplinan dalam memberikan layanan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pelayan publik.
- b. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Prosedur pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pelayan publik.
- d. Prosedur pelayanan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- e. Perilaku pelayan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- f. Prosedur pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- g. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayan publik sebagai *intervening variable*.
- h. Prosedur pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayan publik sebagai *intervening variable*.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya serta untuk perusahaan adalah sebagai berikut.

- a. Untuk Penelitian Selanjutnya
Untuk penelitian selanjutnya agar bisa menambahkan variabel seperti fasilitas karena berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, masih banyak yang mengeluh dengan kurangnya fasilitas yang memadai seperti blangko yang

sering habis dan menambah jumlah responden agar hasil yang diberikan lebih detail dan akurat.

b. Untuk Perusahaan

Sebaiknya memberikan peningkatan kualitas pelayanan dan memberikan prosedur pelayanan yang mudah dan baik bagi masyarakat. Adapun rekomendasi strategi dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, K. P., Nurmalina, R., & Djamaludin, M. D. (2015). Customer satisfaction and loyalty of a franchise product evidence from nasi bebek ginyo restaurant in Jakarta. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)*, 1(1), 42.
- Almansoori, M. T. S., Rahman, I. A., Memon, A. H., & Nasaruddin, N. A. N. (2021). Structural Relationship of Factors Affecting PMO Implementation in the Construction Industry. *Civil Engineering Journal*, 7(12), 2109–2118.
- Amin, M., & Zahora Nasharuddin, S. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance: An International Journal*, 18(3), 238–254.
- Aviana, D. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Penerbitan Rekomendasi Peruntukan Ruang Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung). *Otonomi*, 20(2), 356–367.
- Boadi, E. B., Wenxin, W., Bentum-Micah, G., Asare, I. K. J., & Bosompem, L. S. (2019). Impact of service quality on customer satisfaction in Ghana hospitals: A PLS-SEM approach. *Canadian Journal of Applied Science and Technology*, 7(3).
- Chou, P.-F., Lu, C.-S., & Chang, Y.-H. (2014). Effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in high-speed rail services in Taiwan. *Transportmetrica A: Transport Science*, 10(10), 917–945.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169–180.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145–168.
- Ginting, D. B. (2009). Structural Equation Model (SEM). *Media Informatika*, 8(3), 121–134.

- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107–123.
- Haque, A., Sarwar, A. A. M., Yasmin, F., & Anwar, A. (2012). The impact of customer perceived service quality on customer satisfaction for private health centre in Malaysia: a structural equation modeling approach. *Information Management and Business Review*, 4(5), 257.
- Herokholiqi, M. E., & Sidhi, A. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM). *Spektrum Industri*, 16(1), 9.
- Hoe, S. L. (2008). Issues and procedures in adopting structural equation modelling technique. *Journal of Quantitative Methods*, 3(1), 76.
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 123–134.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS*.
- Kant, R., Jaiswal, D., & Mishra, S. (2017). The investigation of service quality dimensions, customer satisfaction and corporate image in Indian public sector banks: An application of Structural Equation Model (SEM). *Vision*, 21(1), 76–85.
- Leong, L.-Y., Hew, T.-S., Lee, V.-H., & Ooi, K.-B. (2015). An SEM–artificial-neural-network analysis of the relationships between SERVPERF, customer satisfaction and loyalty among low-cost and full-service airline. *Expert Systems with Applications*, 42(19), 6620–6634.
- Magdalena, A. (2018). Analisis Antara E-service Quality, E-satisfaction, dan E-loyalty dalam konteks E-commerce BLIBLI. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2).
- Marhadika, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 107–124.

- Moyu, E. E., & Soesiantoro, A. (2015). Analisis penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pada kantor kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(01).
- Muanley, Y. Y., Son, A. L., Mada, G. S., & Dethan, N. K. F. (2022). Analisis Sensitivitas Dalam Metode Analytic Hierarchy Process dan Pengaruhnya Terhadap Urutan Prioritas Pada Pemilihan Smartphone Android. *VARIANSI: Journal of Statistics and Its Application on Teaching and Research*, 4(3), 173–190.
- Naeem, H., Akram, A., & Saif, M. I. (2009). Service Quality and its impact on Customer Satisfaction: An empirical evidence from the Pakistani banking sector. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 8(12).
- Najmi, F. (2017). Pengaruh keandalan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2).
- Ningrum, L., Sulartiningrum, S., & Habibie, F. H. (2017). The Socialization Of ISO 9001 And SOP Implementation: Learning Process By Using Kirkpatrick's Model For Students' Tourism. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 22(10), 31–43.
- Norzelan, N. F., Ishak, S. Z., Haron, S., Shariff, S. S. R., & Yaacob, T. Z. (2022). Impact of COVID-19 Pandemic on Customer Satisfaction and Loyalty Index for Public Transport. *Architecture*, 10(1), 356–365.
- Panjaitan, V. M., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Taman Rekreasi Wonderia Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 146–155.
- Pering, I. M. A. A. (2020). Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (Sem) Smart-Pls 3.0. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 3(2), 28–48.
- Purwanto, A., & Juliana, J. (2022). The effect of supplier performance and transformational supply chain leadership style on supply chain performance in manufacturing companies. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(2), 511–516.

- Sari, D. P., & Handayani, Y. I. (2022). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION IN TLOGOSARI DISTRICT. *MBA-Journal of Management and Business Application*, 5(2), 535–544.
- Simanjuntak, M. (2010). Peningkatan Perilaku Profesionalisme Pekerja Menghadapi Tantangan Globalisasi pada Abad 21. *Binus Business Review*, 1(2), 319–331.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Thoyib, M., Satriawan, I., Husin, F., Pebrianti, T., & Satria, P. (2019). Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan. *MBIA*, 18(1), 85–93.
- Tyas, A. A. W. P., Ummanah, U., & Wahyuningsih, D. (2021). How Service Quality And Communication Interpersonal Affect Customer Satisfaction Making E-Ktp Sukamulya Tangerang. *MBIA*, 20(3), 295–305.
- Utomo, K. P., & Supriyanto, S. (2020). Pengaruh Layanan Kualitas dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 55–66.
- Wismanu, R. E. (2018). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(1), 18–26.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi penyebaran kuesioner kepada masyarakat



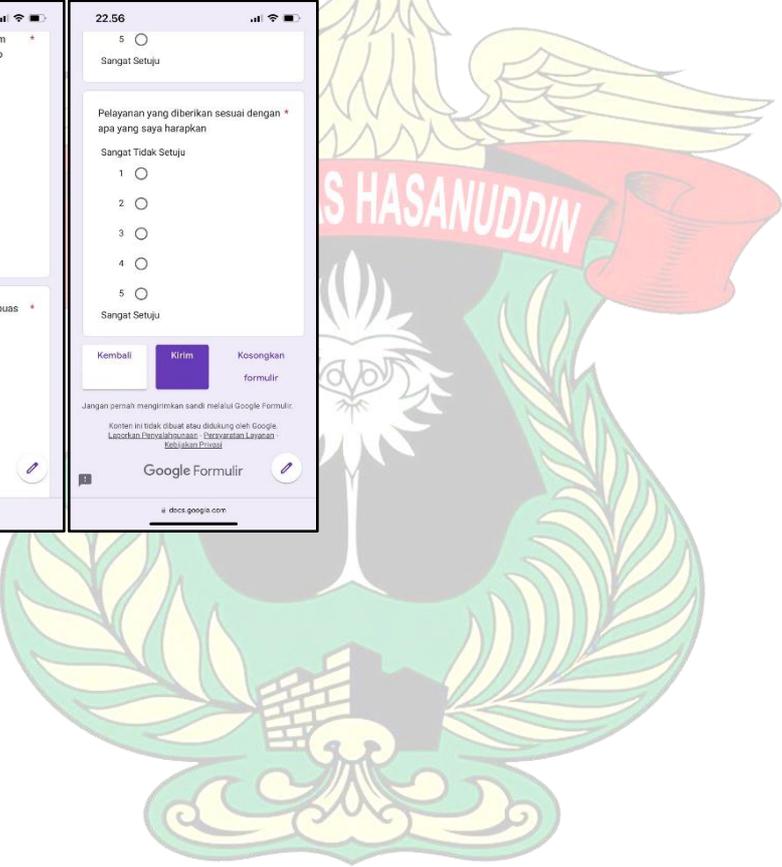
Lampiran 2 Dokumentasi di Dukcapil Tana Toraja



Lampiran 3 Google formulir kuesioner penelitian

<p>22.54</p> <h3>KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN MASYARAKAT</h3> <p>Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, salam sejahtera bagi kita semua.</p> <p>Perkenalkan saya Jeremy Harry Tana mahasiswa S1 dari Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Hasanoddin. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Perilaku Pekerja'.</p> <p>Adapun kriteria responden yang dibutuhkan yaitu pemah atau sedang dalam kepengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.</p> <p>Jawaban Anda akan diperlakukan dengan standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas Anda. Sem jawaban Anda akan dirahasiakan dan dipis semata-mata hanya untuk keperluan penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas Anda. Sem jawaban Anda akan dirahasiakan dan dipis semata-mata hanya untuk keperluan</p> <p>idocs.google.com</p>	<p>22.54</p> <p>penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas Anda. Sem jawaban Anda akan dirahasiakan dan dipakai semata-mata hanya untuk keperluan penelitian. Atas waktu dan partisipasinya, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.</p> <p>hrrtana@gmail.com Ganti akun Tidak dibagikan</p> <p>* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi</p> <p>Nama *</p> <p>Jawaban Anda</p> <p>Apakah anda pernah atau sedang dalam * kepengurusan dokumen kependudukan (KTP, KK, dll) di DUKCAPIL Tana Toraja?</p> <p><input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak</p> <p>Berikutnya Kosongkan fo</p> <p>idocs.google.com</p>	<p>22.54</p> <h3>KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN MASYARAKAT</h3> <p>hrrtana@gmail.com Ganti akun Tidak dibagikan</p> <p>* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi</p> <h4>Instruksi Pengisian Kuesioner</h4> <p>Peneliti membutuhkan jawaban yang valid dan reliabel demi kelancaran penyelesaian skripsi. Oleh karena itu, diharapkan agar jawaban yang diberikan sesuai atau dijawab sejujur-jujurnya.</p> <p>Anda akan diminta untuk memilih satu jawaban dari beberapa pilihan jawaban yang telah di sediakan dalam bentuk skala likert. Berikut keterangannya</p> <p>1 : Sangat Tidak Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Netral</p> <p>idocs.google.com</p>	<p>22.55</p> <p>Berikut keterangannya</p> <p>1 : Sangat Tidak Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Netral 4 : Setuju 5 : Sangat Setuju</p> <p>Perlu diketahui bahwa tidak ada jawaban yang salah, untuk itu silahkan memberi respon yang sesuai dengan pendapat anda.</p> <p>Pekerja berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan *</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Pekerja berperilaku ramah dalam memberikan pelayanan</p> <p>idocs.google.com</p>
<p>22.55</p> <p>Pekerja berperilaku ramah dalam memberikan pelayanan *</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Pekerja disiplin dalam memberikan pelayanan *</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/></p> <p>idocs.google.com</p>	<p>22.55</p> <p>Prosedur yang diberikan mudah dipahami *</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Prosedur yang diberikan tidak berbelit-belit *</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>idocs.google.com</p>	<p>22.55</p> <p>Prosedur yang diberikan jelas *</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Fasilitas yang disediakan memadai *</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>idocs.google.com</p>	<p>22.56</p> <p>Pekerja cepat tanggap dalam memenuhi * kebutuhan pelanggan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>Pekerja selalu siap dalam membantu * pelanggan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> Sangat Setuju</p> <p>idocs.google.com</p>



<p>22.56</p> <p>Pekerja memiliki kemampuan yang baik * dalam membantu dalam pengambilan keputusan dan tindakan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <hr/> <p>Pekerja memiliki kemampuan yang baik * dalam memberikan informasi yang jelas</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <p>idcs.google.com</p>	<p>22.56</p> <p>Pekerja sabar dalam menghadapi keluhan pelanggan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <hr/> <p>Pekerja selalu bekerja sama dengan rekan kerja dalam memberikan pelayanan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <p>idcs.google.com</p>	<p>22.55</p> <p>Pekerja tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <hr/> <p>Pekerja memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <p>idcs.google.com</p>	<p>22.56</p> <p>Pekerja ramah dan sopan terhadap pelanggan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <hr/> <p>Pekerja memahami kebutuhan pelanggan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <p>idcs.google.com</p>
<p>22.56</p> <p>Pekerja bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan setiap pelanggan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <hr/> <p>Secara keseluruhan, saya merasa puas atas layanan yang diberikan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <p>idcs.google.com</p>	<p>22.56</p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <hr/> <p>Pelayanan yang diberikan sesuai dengan * apa yang saya harapkan</p> <p>Sangat Tidak Setuju</p> <p>1 <input type="radio"/></p> <p>2 <input type="radio"/></p> <p>3 <input type="radio"/></p> <p>4 <input type="radio"/></p> <p>5 <input type="radio"/></p> <p>Sangat Setuju</p> <p>Kembali <input type="button" value="Kirim"/> Kosongkan formulir</p> <p>Jangan pernah mengimkan sandi melalui Google Formulir.</p> <p>Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporlah pelanggaran kepada Inspektorat Layanan Publik dan Privat</p> <p>Google Formulir</p> <p>idcs.google.com</p>		

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
81	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2
82	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
83	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
84	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
85	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
86	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
89	5	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
90	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
91	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3
96	4	2	4	2	2	3	2	2	3	3	4	3
97	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
98	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3
101	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	5	4
103	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5
104	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
105	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4
106	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
107	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	3	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
112	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5
113	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4
114	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
115	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3
122	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
125	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
126	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
130	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4
133	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
143	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
145	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3
146	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
147	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
148	3	2	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3
149	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
150	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4
151	3	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4
152	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4
153	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
154	4	2	2	2	4	4	2	1	4	3	4	4
155	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
156	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
157	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2
158	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
162	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
163	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
165	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
167	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
168	2	4	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2

Lampiran 10 Data kuesioner Perilaku Pelayan Publik, Prosedur, dan Kepuasan Masyarakat

No	P1	P2	P3	PP1	PP2	PP3	KM1	KM2
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	4	3	5	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	4	5	4
14	4	5	4	4	4	4	5	5
15	5	4	3	3	4	4	3	2
16	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	5	5	5	5	5
18	5	4	4	4	3	4	5	5
19	5	4	4	5	5	5	5	5
20	4	5	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	4	4	5	5	4
22	1	2	1	4	3	1	2	2
23	1	5	1	5	1	1	2	5
24	4	4	4	4	4	5	5	5
25	4	4	4	4	1	4	4	4
26	4	5	5	4	4	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	4
28	4	5	4	4	5	4	4	4
29	4	3	3	4	4	4	4	4
30	5	5	5	4	4	4	5	5
31	4	4	3	3	3	4	4	3
32	5	5	4	1	4	5	5	1
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	1	1	1	1	1	1	1	1
35	3	4	4	3	3	4	2	2
36	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4
38	3	3	3	4	3	4	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	4	3	3	4	4
41	5	5	5	4	5	5	4	5

No	P1	P2	P3	PP1	PP2	PP3	KM1	KM2
42	3	4	4	4	4	4	3	2
43	4	5	4	3	5	5	5	5
44	4	5	4	5	5	5	5	5
45	3	5	4	4	5	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	2	4	2	4	4	4
48	3	4	3	4	4	4	3	3
49	4	4	5	4	4	4	4	4
50	5	5	4	4	2	5	5	4
51	5	4	4	5	4	5	5	5
52	5	4	5	5	4	5	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	4	4
55	5	4	4	4	4	4	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	5	5	5	5	5
58	4	5	4	5	5	4	5	5
59	4	4	4	4	4	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	5	5	5	4	4
64	5	4	4	5	4	4	5	4
65	5	5	5	5	5	5	5	4
66	5	4	4	5	4	4	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	3	4	4	4	3	4
71	3	3	3	2	3	2	3	3
72	4	4	4	5	4	4	4	4
73	3	3	3	4	4	4	3	3
74	5	5	5	4	4	4	4	4
75	4	4	3	4	4	4	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	2	2	5	5	4	4	2	1
78	3	3	3	4	4	4	3	4
79	3	2	5	3	5	4	2	3
80	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	2	4	4	4	3	3
82	5	4	5	4	3	5	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	3
84	5	5	4	5	5	5	5	5
85	5	5	5	4	4	5	5	5

No	P1	P2	P3	PP1	PP2	PP3	KM1	KM2
86	4	4	4	5	4	4	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5
88	2	2	2	2	2	2	2	2
89	3	2	4	2	4	3	2	2
90	4	4	4	5	4	4	5	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	3	4	4	3	4	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	4	4	4	4	4	3	3
96	4	3	3	4	4	4	3	2
97	4	4	4	4	4	4	3	3
98	4	4	3	3	2	3	3	3
99	4	3	3	4	5	5	4	4
100	3	3	2	3	2	3	3	3
101	4	4	3	4	4	4	4	4
102	2	3	4	4	2	2	3	4
103	5	3	5	5	5	4	5	5
104	4	4	4	4	4	4	4	4
105	5	4	4	4	3	5	5	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4
107	5	4	4	4	3	4	4	4
108	3	3	3	4	3	4	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5	5
111	4	4	3	4	4	4	4	3
112	4	4	4	3	4	4	5	4
113	4	3	3	5	5	5	4	4
114	4	3	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	4	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4
117	5	5	5	5	5	5	5	5
118	4	4	3	3	3	3	4	4
119	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	5	4	4	5	4
122	5	5	5	4	4	3	4	5
123	4	4	4	4	3	4	4	4
124	5	5	5	3	4	4	4	3
125	3	4	3	4	4	3	2	2
126	1	1	1	1	1	1	2	2
127	3	3	2	3	3	3	4	4
128	5	5	4	4	5	5	5	5
129	5	4	4	4	5	4	4	4

