

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MASA  
PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU  
TAHUN 2021**



Oleh

**YANIZI  
19.13101.11.11**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA HUSADA  
PALEMBANG  
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MASA  
PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU  
TAHUN 2021**



Tesis ini diajukan sebagai salah satu  
syarat memperoleh gelar

**MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT**

Oleh

**YANIZI  
19.13101.11.11**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA HUSADA  
PALEMBANG  
2021**

## HALAMAN PERYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
telah saya nyatakan benar

Nama : Yanizi  
NPM : 19.13101.11.11  
Tanda Tangan :



Tanggal : 26 Agustus 2021

Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Akhmad Dwi Priyatno, S.Pd., M.Kes.

Pembimbing II



Hanystri Rawatilah, SKM., M.Kes.

Tesis dengan judul

**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun  
2021**

Oleh

**YANIZI  
19.13101.11.11**

**Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat**

Telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan dihadapan tim penguji tesis  
Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat.

Palembang, 26 Agustus 2021


Pembimbing I

  
Dr. Akhmad Dwi Priyatno, S.Pd., M.Kes.

Pembimbing II

  
Hamyatri Rawalilah, SKM., M.Kes.

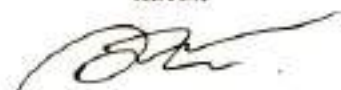
Ketua Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat

  
Dr. Nani Sari Murni, SKM., M.Kes.

**PANITIA SIDANG UJIAN TESES  
PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT BINA HUSADA  
PALEMBANG**

Palembang, 26 Agustus 2021

KETUA

  
Dr. Akhmad Dwi Priyatno, S.Pd, M.Kes.

ANGGOTA I,

  
Hamyatri Rawalilah, SKM, M.Kes.

ANGGOTA II

  
Dian Eka Anggreny, SKM, M.Kes.

ANGGOTA III

  
Dr. Lilis Suryani, S.Pd., M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga Tesis dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021 ” dapat terselesaikan dengan baik.

Selama penulisan Tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih khususnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Ns,Ersita,S.Kep,M.Kes sebagai Ketua STIK Bina Husada Palembang
2. Ibu Dr. Nani Sari Murni, SKM., M.Kes sebagai Ketua Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada Palembang.
3. Bapak Dr. Akhmad Dwi Priyatno, S.Pd., M.Kes. Selaku Pembimbing I
4. Ibu Hamyatri Rawalilah, SKM., M.Kes Selaku Pembimbing II
5. Ibu Dian Eka Anggreny, SKM, M.Kes, Selaku Penguji 1 (satu).
6. Ibu Dr. Lilis Suryani, S.Pd., M.Si, Selaku Penguji 2 (dua).
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU, yang telah memberikan izin dan pengarahan serta saran-saran dalam penyusunan Tesis ini.

Penulis berharap semoga penyusunan tesis ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Pelayanan pendaftaran penduduk khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.OKU

Palembang, 26 Agustus 2021

Yanizi

## **PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

Dengan penuh rasa syukur dan bahagia, Tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

- Untuk kedua Orang tua terkasih yang selalu setia mendukung dan menguatkan di dalam do,a serta kenangan akan menjadi keindahan hidupku
- Isteri ku tercinta Erlin Yunizah dan anak-anakku tersayang, Malfin Erian Novanda, Fauzia Mareta dan Trianisa Azharani terima kasih atas tutur kata dan do,a kalian yang menjadikan penyemangat dalam hidup.
- Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Megister Kesehatan Masyarakat atas kerja sama dan dukungan selama proses perkuliahan serta pelaksanaan proses penulisan Tesis.

### Motto

- Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan,tanpa pendidikan indonesia tak mungkin bertahan
- Jika Jabatan adalah amanah yang engkau miliki, manfaatkanlah untuk memperlancar urusan orang lain

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Bina Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yanizi  
NPM : 19.13101.11.11  
Program Studi : Magister Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Bina Husada  
Jenis Karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Bina Husada Hak **Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

***Analisis Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.***

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Bina Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada tanggal : 26 Agustus 2021

**Yang menyatakan**



**Yanizi**



## ABSTRAK

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIK)  
BINA HUSADA PALEMBANG  
PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT**

Tesis, 26 Agustus 2021

**YANIZI**

**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021  
(xii,62 halaman, tabel, gambar, lampiran)**

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

Desain penelitian ini adalah *cross-sectional*. Populasi penelitian berjumlah 10012 responden dengan sampel penelitian berjumlah 100 responden, pengambilan sampel dengan *Accidental Sampling*. Uji statistic menggunakan Chi-Square dan Regresi Logistik dengan tingkat kemaknaan ( $\alpha=0,05$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak hubungan bukti langsung (*Tangibles*)( $P=0,095$ ), ada hubungan daya tangkap (*Responsiveness*) ( $p=0,006$ ), ada hubungan kehandalan (*Reliability*) ( $p=0,001$ ), ada hubungan jaminan (*Assurance*) ( $p=0,001$ ), ada hubungan empati (*Emphaty*) ( $p=0,001$ ). Pada analisis Multivariat diperoleh variable paling dominan yaitu kehandalan (*Reliability*) ( $p=0,003$ ).

Simpulan penelitian ini ada hubungan antara daya tangkap (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) dan tidak ada hubungan antara bukti langsung (*tangibles*) dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

Disarankan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat meningkatkan pelayanan dengan sistem pendaftaran yang terintegrasi, dikarenakan masi ada penumpukan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Disdukcapil dan Covid-19.

**Daftar Pustaka** : 38 (2006-2019)

## **ABSTRACT**

**HIGH SCHOOL OF HEALTH SCIENCES  
BINA HUSADA PALEMBANG  
GRADUATE PROGRAM  
MASTER STUDY PROGRAM OF PUBLIC HEALTH SCIENCE**

*Thesis, 26 August 2021*

**YANIZI**

***Analysis of quality services during the Covid-19 pandemic in the Occupied and Registry Service Regency Ogan Komering Ulu of 2021  
(xii, pages, tables, chart, attachments)***

*Based on the Law of the Republic of Indonesia Number 23 of 2006 concerning Population Administration, population administration is a series of structuring and controlling activities in controlling population documents and data through population registration, civil registration, management of population administration information and the utilization of the results for public services and other sector development.*

*This study aims to analyze the quality of service during the covid-19 pandemic at the Population and Civil Registry Office of Kab. OKU 2021. The design of this study was cross-sectional.*

*The research population was 10012 respondents with a research sample totaling 100 respondents, sampling by Accidental Sampling. The statistical test used Chi-Square and Logistic Regression with a significance level ( $\alpha=0.05$ ).*

*The results showed that there was no direct evidence relationship (Tangibles) ( $P = 0.095$ ), there was a responsiveness relationship ( $p = 0.006$ ), there was a reliability relationship ( $p = 0.001$ ), there was an assurance relationship ( $p = 0.001$ ). =  $0.001$ ), there is a relationship of empathy (Empathy) ( $p = 0.001$ ). In the multivariate analysis, the most dominant variable was obtained, namely reliability ( $p = 0.003$ ).*

*The conclusion of this study is that there is a relationship between responsiveness, reliability, assurance, empathy and there is no relationship between tangibles and service quality during the Covid-19 pandemic at the Population and Records Office. Civil District. OKU 2021. It is recommended that the Population and Civil Registry Office can improve services with an integrated registration system, because there is still a buildup of services to the community to get services.*

**Keywords:** *Quality, Service, Disdukcapil and Covid-19.*

**Bibliography :** *36 (2006-2019)*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Judul Dengan Spesifikasi</b> .....	<b>ii</b>
<b>Surat Pernyataan Orisinalitas</b> .....	<b>iii</b>
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Panitia Sidang Ujian Tesis</b> .....	<b>v</b>
<b>Ucapan Terima Kasih</b> .....	<b>vi</b>
<b>Persembahan dan Motto</b> .....	<b>vii</b>
<b>Pernyataan Persetujuan Publikasi</b> .....	<b>viii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>ix</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Pengertian Jasa Umum .....	9
2.2 Pengertian Jasa Publik .....	11
2.3 Manajemen Jasa Publik .....	12
2.4 Kualitas Jasa ( <i>Services Quality</i> ) .....	18
2.5 Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan .....	20
2.6 Penelitian Sebelumnya .....	21
2.7 Kerangka Teori .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b> .....	<b>24</b>
3.1 Desain Penelitian .....	24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
3.3 Populasi dan Sampel .....	25

3.4	Kerangka Konsep .....	27
3.5	Defenisi Operasional.....	28
3.6	Hipotesis Penelitian .....	29
3.7	Pengumpulan Data .....	30
3.8	Teknik Pengolahan Data .....	31
3.9	Analisa Data .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.2	Analisis Univariat.....	36
4.3	Analisi Bivariat.....	40
4.4	Analisa Multivariat.....	45
4.5	Pembahasan Penelitian.....	50
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>61</b>
5.1	Simpulan.....	61
5.2	Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menyadari bahwa tercapainya tujuan pembangunan nasional merupakan kehendak seluruh rakyat Indonesia dan dalam menghadapi persaingan bebas pada era globalisasi, maka upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik harus dilakukan. Sikap kritis masyarakat tentang pelayanan publik kian menguat, masyarakat semakin banyak mempertanyakan kualitas dan efektifitas dari pelayanan publik, misalnya kecepatan dalam pengurusan perijinan, masalah dokumen kependudukan, mengenai keamanan, persoalan transportasi umum dan sebagainya. (Widjaja, 2015)

Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik baik karena peraturan ataupun karena kebutuhan, dampak dan pelayanan publik yang kurang baik akan memunculkan rasa ketidakpuasan masyarakat dan pada akhirnya akan memperburuk citra pemerintah begitu sebaiknnya. Pelayanan publik yang baik akan mendorong pertumbuhan ekonomi, peningkatan investasi, peningkatan pendapatan per kapita serta meningkatkan kesejahteraan anggota masyarakat. (Hersona, 2017).

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Selama ini berbagai kelemahan sering menjadi sorotan masyarakat dan pelaku usaha menyangkut prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan tidak konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih terjadi praktek pungutan tidak resmi, termasuk premanisme serta indikasi korupsi, kolusi dan nepotisme. Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terus dilakukan secara berkelanjutan, karena masih ada pelayanan yang masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat baik langsung ke instansi yang bersangkutan ataupun melalui media cetak maupun elektronik. (Hersona, 2017)

Bentuk keluhan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah bermacam-macam, seperti pengurusan yang berbelit-belit, kurang sosialisasi tarif atau tidak transparan. Ini menimbulkan indikasi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah Kabupaten OKU dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU. Untuk merespon keluhan

masyarakat, aparat pemerintah diminta dapat memiliki komitmen bersama dalam meningkatkan pelayanan public untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Dalam pelayanan masyarakat, masyarakat berharap untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan memuaskan. Di lain pihak pemberi layanan juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan layanan. Demikian juga halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang merupakan instansi pelayanan dimana masyarakat mempunyai harapan terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima. (Hersona, 2017)

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2016). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. (Sinambela, 2016)

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahannya. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan, sumberdaya manusia dan kinerja organisasi mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. (Widjaja, 2015).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Banyaknya masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU pada masa pandemic covid-19, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021 membatasi pelayanan. Masih terjadi antrian pendaftaran serta lamanya proses pelayanan membuat kualitas pelayanan belum berjalan dengan optimal. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang prima bagi masyarakat sangat dibutuhkan. Belum adanya data terhadap kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021, maka perlu dilakukan penelitian tentang “



Analisis Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021”

**1.3. Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah ada hubungan antara bukti langsung (*tangibles*) dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021?
2. Apakah ada hubungan antara daya tangkap (*responsiveness*) dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021?
3. Apakah ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021?
4. Apakah ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021?
5. Apakah ada hubungan antara empati dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021?
6. Variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021?

## **1.4. Tujuan**

### **1.4.1. Tujuan Umum**

Diketuinya kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.

### **1.4.2. Tujuan Khusus**

1. Diketuinya hubungan antara bukti langsung (*tangibles*) dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
2. Diketuinya hubungan antara daya tangkap (*responsiveness*) dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
3. Diketuinya hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
4. Diketuinya hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
5. Diketuinya hubungan antara empati (*emphaty*) dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
6. Diketuinya variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi serta masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU tentang bagaimana kualitas pelayanan pada masa pandemi covid-19 sehingga ada perbaikan kedepan. Sebagai wadah informasi tentang kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.

### **1.5.2 Bagi STIK Bina Husada**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan informasi serta sumber untuk melengkapi referensi kepustakaan sehingga dapat menunjang pengetahuan dan wawasan mahasiswa untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut.

### **1.5.3 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti dalam menganalisis kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.

## **1.6. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* yang dilakukan untuk mengetahui variabel bukti langsung (*tangibles*),

daya tangkap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021. Penelitian Dilaksanakan pada tanggal 12 Agustus 2021 s/d tanggal 18 Agustus 2021, Analisa data yang digunakan adalah analisa univariat, bivariat dan multivariate untuk melihat faktor yang berhubungan paling dominan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Jasa Umum**

Jasa Umum (1) adalah yang disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. (*Pasal 1 Angka 28 UU Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*). Jasa Umum (2) adalah jasa yang disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. (*Pasal 1 Angka 28 UU Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*). Jasa Umum (3) adalah jasa yang disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau Badan. (*Pasal 1 Angka 66 UU Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*).

Banyak para ahli telah berkontribusi memberikan gambaran tentang jasa, yang pada intinya mempunyai kesamaan satu dengan yang lainnya. Beberapa diantaranya dikutip dalam penelitian ini

1. Menurut Kotler (2002: 486) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

2. Rangkuti (2003 : 26) mendefinisikan jasa sebagai pemberian suatu kinerja atau tindakan yang tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain, yang umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

### **2.1.1 Karakteristik Jasa**

Kedua definisi ini sama-sama menunjukkan bahwa jasa adalah sesuatu yang sifatnya tidak kasat mata, dan karena itu sudah tentu mempunyai karakteristik yang sangat berbeda dengan barang yang kasat mata. Seringkali dikatakan bahwa jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari barang atau produk-produk manufaktur. Empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam jasa dan pembeda dari barang pada umumnya adalah (Payne, 2001:9):

1. Tidak Berwujud

Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang

2. Heterogenitas

Jasa merupakan variabel non – standar dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

### 3. Tidak Dapat Dipisahkan

Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Berarti, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut

### 4. Tidak Tahan Lama

Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa dimana ia membeli jasa.



**Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa**

## 2.2 Pengertian Jasa Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, Sinambela (2010, 3). Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, Sampara (2001). Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi



dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **2.3 Manajemen Jasa Publik**

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (Moenir, 1995: 164).

Aktivitas manajemen memang subyek, karena manajemen berhadapan dengan unsur organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang

dihadapi oleh manajemen yang utama antar lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya.

Manajemen pelayanan umum oleh Moenir (1995: 204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum atau publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, Moenir (1995: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu:

a. Layanan

Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni : (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat dan, (d) keramah tamahan.

b. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk:

1) Barang

Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.

2) Jasa

Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.

3) Surat- surat berharga

Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan. Ditinjau dari segi aktivitasnya dalam kaitan dengan fungsi pelayanan, aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas- aktivitas yang dilakukan menurut Moenir (1995: 164- 185) antara lain ialah :

1. Aktivitas Menetapkan Sasaran Dalam Rangka Pencapaian Tujuan

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran untuk mencapai tujuan organisasi serta menetapkan cara yang tepat serta melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah.

2. Menetapkan Cara yang Tepat

Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas- tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar- benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

Mengenai teknik tercapainya tujuan, Moenir (1995: 170: 173) juga menuliskan beberapa teknik manajemen yang perlu diketahui, antara lain:

1. Manajemen dengan sasaran (*Management by Objective= MBO*)

Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran orang yang dijabarkan lebih lanjut menjadi sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit- unit kerja tersebut setelah mengetahui sasaran yang akan dituju, lalu membuat rencana pencapaian dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkah atasnya.

2. Manajemen hasil (*Management by Result= MBR*)

Dalam teknik MBR ini masalah kewenangan dalam pengambilan keputusan, dilakukan melalui system delegasi karena di situlah letak kelangsungan proses kegiatan hingga tercapai hasil di negara(result).

3. Manajemen dengan sistem (*Management by system= MBS*)

MBS mencapai sasaran melalui mekanisme system, karena itu system dengan prosedur dan metodenya menjadi perhatian utama untuk ditata.

Teknik MBS ini lebih tepat penerapannya di bidang kegiatan yang sifatnya pelayanan, karena faktor utama tertuju pada proses, (pelayanan adalah proses).

#### 4. Manajemen dengan motivasi (*Management by Motivation*)

Teknik MBM mendasarkan pendekatan utama pada pencapaian sasaran melalui system motivasi. Berbagai macam motivasi dikembangkan baik yang bersifat material maupun non material sehingga mampu menjadi alat perangsang aktivitas yang bersifat tetap.

#### 5. Manajemen dengan pengecualian (*Management by Exception= MBE*)

Penekanan yang dipakai teknik MBE ini ialah bahwa dalam pengelolaan organisasi selalu ada hal-hal yang secara strategis tidak dapat dilimpahkan pada orang lain dan tetap berada ditangan pimpinan organisasi, meskipun secara teori dilimpahkan wewenang itu dimungkinkan karena dalam susunan organisasi ada pejabat yang mengurusnya dan bertanggungjawab. Wewenang atau tugas yang tidak dilimpahkan itulah yang disebut pengecualian dalam teknik MBE ini.

### 3. Melaksanakan Pekerjaan

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat

dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

#### 4. Mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsure tujuan, rencana kegiatan dan standar.

Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

Pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang berisi pengukuran, perbandingan dan perbaikan serta berorientasi pada masa datang. Aktivitas pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan umum harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas itu.

#### 5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dapat dilakukan melalui system lapangan dan pengamatan di lapangan. Cara lain yang dapat ditempuh untuk evaluasi pelaksanaan tugas pelayanan umum antara lain: menyediakan kotak saran atau pengaduan untuk menampung segala jenis keluhan atau saran dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan.

## 2.4 Kualitas Jasa (*Services Quality*)

Mengingat sifatnya yang spesifik dan unik, maka menilai kualitas jasa tentunya berbeda dengan menilai kualitas produk atau barang yang sifatnya kasat mata. Tjiptono dan Chandra (2005 : 121) menyatakan bahwa Lewis dan Booms (1983) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Karena sifatnya yang bervariasi (*variability*), maka sulit dilakukan standarisasi dan pengendalian kualitas jasa.

Penilaian atas kualitas jasa yang sejenis akan berbeda dari masing-masing orang, tergantung dari perspektif mana mereka menginterpretasikan. Perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok : *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value-based approach*, Tjiptono dan Chandra (2005 : 113) menjelaskan pengertian

masing-masing perspektif tersebut sebagai berikut :

### 1. *Transcendental approach*

Perspektif ini memandang kualitas sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, tapi sulit didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionisasikan. Dengan perspektif ini, orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali. Aplikasi biasanya pada bidang seni seperti: seni tari, seni rupa, seni drama dan seni musik.

## 2. *Product-based approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas dapat direpresentasikan oleh atribut-atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan diukur. Makin banyak atribut-atribut yang dimiliki oleh produk, dianggap makin berkualitas. Contoh atribut spesifik untuk sebuah *hand phone* misalnya: ketersediaan fitur, harga, daya tahan *battery*, kejernihan suaranya dan lain-lainnya.

## 3. *User-based approach*

Perspektif ini mendasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada penilaian orang yang mengkonsumsi produk tersebut. Produk yang paling memuaskan keinginan seseorang dianggap produk yang berkualitas paling tinggi. Penilaian ini bersifat subyektif sehingga masing-masing individu akan mempunyai penilaian yang berbeda.

## 4. *Manufacturing-based approach*

Jika pada perspektif *user-based approach* berorientasi pada pemakainya (*demand oriented*), maka perspektif ini berorientasi pada sisi *supply* (*supply oriented*) yang cenderung menekankan kesesuaian dengan spesifikasi produksi dan standar prosedur operasi yang disusun secara internal. Perusahaanlah yang menilai kualitas melalui penetapan standar-standar terlebih dahulu, bukan pengguna produk atau jasa. Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat *operations-driven*.



### 5. *Value-based approach.*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan faktor kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat menghasilkan nilai yang luar biasa (*excellence*). Dari sudut pandang ini kualitas sifatnya relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Tapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best buy*). Penjelasan dari kelima perspektif tersebut memberi pemahaman mengapa masing-masing individu mempunyai interpretasi yang berbeda terhadap kualitas suatu barang atau jasa.

### 2.5. **Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan**

Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu :

- 1) *Tangible* (bukti fisik) berupa fasilitas fisik, perlengkapan, sarana, dan penampilan pegawai rumah sakit.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat serta memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan keinginan para pegawai dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* merupakan jaminan mencakup pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya bebas dari bahaya, resiko dan keragu – ragan.

- 5) *Empathy* merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan (Suryati et al., 2017)

Menurut Kotler, menjelaskan ada lima determinan kualitas jasa pada pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

- 1) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan (Nova, 2010)

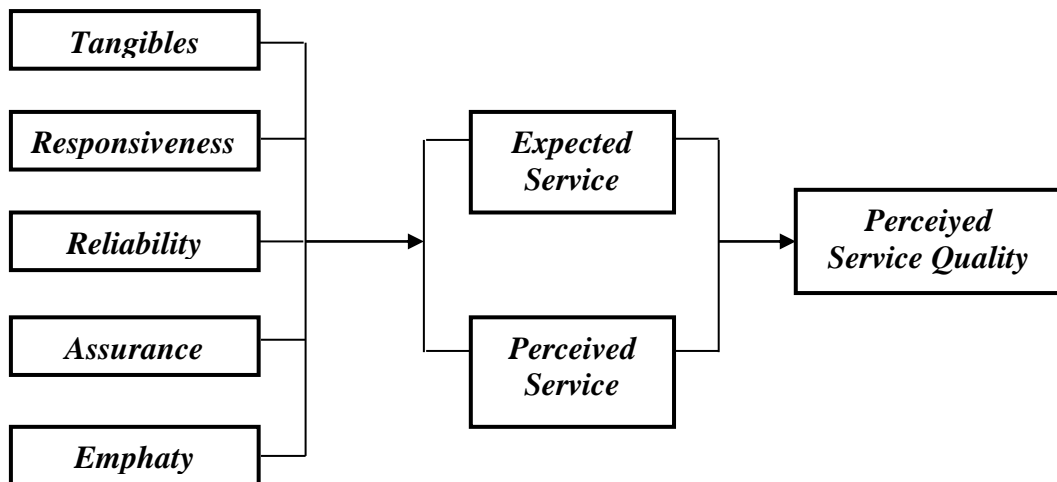
## 2.6. Penelitian Sebelumnya

No.	Judul Penelitian	Hasil	Tahun
1.	Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi, Kepercayaan masyarakat dan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sipil Kabupaten Nabire	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada hubungan antara SDM dengan kualitas pelayanan</li> <li>2. Ada hubungan SDM dengan Organisasi</li> <li>3. Ada hubungan SDM dengan kepercayaan masyarakat</li> <li>4. Ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan</li> </ol>	2014

		masyarakat 5. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan masyarakat	
2.	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.	1. Ada hubungan antara kebutuhan, keselamatan dan rasa aman terhadap kinerja pegawai 2. Tidak ada hubungan antara kebutuhan fisiologis , kebutuhan social dan afilisi terhadap kinerja pegawai	2016
3.	Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Makassar secara umum telah berjalan dengan cukup baik dengan berbagai kekurangan yang juga perlu diperbaiki.	2017

## 2.7. Kerangka Teori

Kerangka teori kualitas pelayanan dijelaskan pada bagan 2.1 dibawah ini:



Sumber: SERVQUAL Model ( *Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988*)



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan metoda *survey analitik* yaitu untuk mengetahui faktor- faktor yang berhubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan cara data dikumpulkan secara simultan dalam waktu yang bersamaan (Notoadmodjo, 2012) Pengukuran data yang digunakan adalah kuantitatif karena peneliti ingin mengetahui distribusi frekuensi dalam bentuk angka (Siregar, 2013).

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.

##### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU pada bulan Agustus tanggal 12 s/d 18 Agustus 2021.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Arikunto (2002), pengertian populasi adalah objek yang secara keseluruhan digunakan untuk (Nurdin dan Hartati, 2019). Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang datang pada masa Pandemi Covid-19 ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2020, yaitu berjumlah 10012 responden.

#### **3.3.2 Sampel**

Menurut Notoatmojo, (2003), Sampel merupakan sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Nurdin dan Hartati, 2019). Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU pada masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *Acidental Sampling* yaitu sekumpulan individu yang ada saat ini dan memungkinkan untuk menjadi sampel (Heryana,A., 2020). Untuk mendapatkan data sesuai dengan fokus penelitian ini, maka peneliti menentukan responden penelitian dengan kriteria sebagai berikut:

##### **1. Kriteria Inklusi**

- a. Dapat berkomunikasi dengan baik
- b. Bersedia di wawancara.
- c. Masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.

## 2. Kriteria Eksklusi

- a. Tidak berada di tempat pada saat penelitian

Penentuan jumlah sampel dengan *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara kebetulan (Nurdin dan Hartati, 2019). Sampel populasi berdasarkan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + d^2}$$

Keterangan :

- n = Besar sampel
- N = Besar populasi
- d = Derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan  $(0,1)^2$

$$n = 10012 / 1 + 10012 (0,1)^2$$

$$n = 10012 / 1 + 10012 (0,01)$$

$$n = 10012 / 1 + 100,12$$

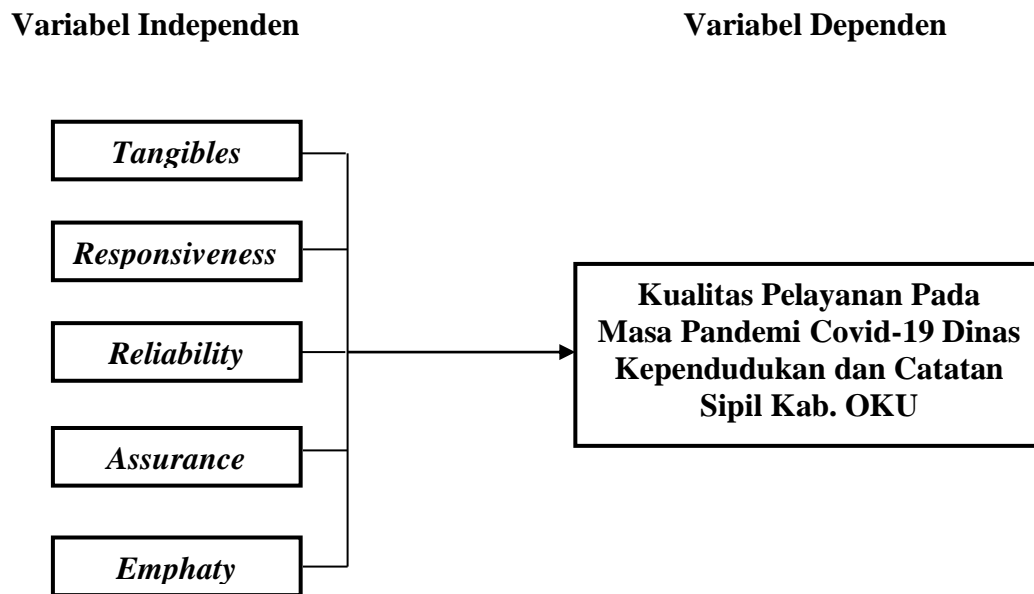
$$n = 10012 / 101,12$$

$$n = 99,01 = 99 \text{ responden (dibulatkan menjadi 100 Responden)}$$



### 3.4 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah hubungan antar variable atau konsep dalam penelitian digambarkan dalam sebuah model pada bagan 3.1 di bawah ini:



**Gambar 3.1**

**Kerangka Konsep Analisis Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021**

### 3.5. Definisi Operasional

**Tebel.3.1**  
**Defini Operasional**

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala Ukur
1	<b>Variabel Dependen</b> Kualitas pelayanan	Tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap orang (Sardiawan dan Hardy, 2015)	Wawancara	Kuisisioner	1. Tidak Baik, jika nilai < median (32,00) 2. Baik, jika nilai $\geq$ median (32,00)	Ordinal
1.	<b>Variabel Independen</b> <i>Tangibles</i>	Fasilitas fisik, perlengkapan, sarana, dan penampilan pegawai Dinas. (Suryati et al., 2017)	Wawancara	Kuisisioner	1. Tidak Baik, jika nilai < median(17,00) 2. Baik, jika nilai $\geq$ median (17,00)	Ordinal
2.	<i>Responsive ness</i>	Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan (Nova,2010)	Wawancara	Kuisisioner	1. Tidak Baik, jika nilai < median (13,00) 2. Baik, jika nilai $\geq$ median(13,00)	Ordinal
3.	<i>Reliability</i>	Kemampuan Dinas dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, cepat, akurat, andal, dan konsisten (Kuntoro dan	Wawancara	Kuisisioner	1. Tidak Baik, jika nilai < median(19,00) 2. Baik, jika nilai $\geq$ median (19,00)	Ordinal

		Istiono, 2017)				
4.	<i>Assurance</i>	Pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya bebas dari bahaya, resiko dan keragu – ragan. (Suryati et al., 2017)	Wawancara	Kuisisioner	1. Tidak Baik, jika nilai < median (10,00) 2. Baik, jika nilai $\geq$ median (10,00)	Ordinal
5.	<i>Emphaty</i>	kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik Suryati et al., 2017)			1. Tidak Baik, jika nilai < median(17,00) 2. Baik, jika nilai $\geq$ median (17,00)	

### 3.6. Hipotesis Penelitian

- 1) Ada hubungan antara umur dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
- 2) Ada hubungan antara pendidikan dengan dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
- 3) Ada hubungan antara Bukti langsung (*Tangibles*) dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.

- 4) Ada hubungan antara daya tangkap (*Responsiveness*) dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
- 5) Ada hubungan antara keandalan (*Reliability*) dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
- 6) Ada hubungan antara jaminan (*Assurance*) dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
- 7) Ada hubungan antara empati (*Emphaty*) dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.
- 8) Variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021.

### **3.7. Pengumpulan Data**

#### **3.7.1 Data Primer**

Data yang diperoleh secara langsung pada saat penelitian yaitu dengan cara memberikan atau menyebarkan kuesioner pada responden yang ingin diteliti.

### 3.7.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021

## 3.8 Teknik Pengolahan Data

Setelah data diperoleh dengan menggunakan kuesioner terkumpul, selanjutnya dengan menggunakan bantuan komputer data tersebut kemudian diolah melalui beberapa tahapan–tahapan berikut:

### a. *Editing.*

Meneliti kembali kelengkapan data yang terkumpul dari setiap jawaban kuesioner dan apakah data telah terisi dengan lengkap, jelas dan konsisten.

### b. *Coding.*

Pemberian kode pada setiap data yang ada, maksudnya adalah kode berupa angka atau huruf. Kode diberikan kepada setiap variabel-variabel yang diteliti maupun kepada atribut dari masing-masing variabel.

### c. *Scoring.*

Data yang telah diisi selanjutnya diberi skor pada masing-masing variabel

### d. *Entry data.*

Memasukkan data kedalam *software* dengan menggunakan Komputer untuk dianalisis melalui analisis statistik.

**e. *Cleaning*.**

Dilakukan untuk memastikan bahwa semua data yang telah dientry siap dianalisis (Siregar, 2013).

### **3.9 Analisis Data**

Dalam penelitian ini analisis data yang dipergunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat yaitu data yang didapat dari hasil penelitian diolah dan disajikan dalam bentuk tabulasi narasi yang menggambarkan hasil analisa yang didapatkan dari responden.

#### **3.9.1 Analisa Univariat**

Analisis Univariat ini dilakukan peneliti bertujuan untuk menjelaskan mendeskripsikan kareteristik setiap variabel penelitiannya. Setelah dilakukannya analisis univariat, hasilnya akan diketahui karateristik atau distribusi setiap variable penelitian. (Hastono, 2006)

#### **3.9.2 Analisa Bivariat**

Dilanjutkan dengan analisis bivariad terhadap dua variabel (variable independen dan dependen) yang diduga berhubungan antara variabel independen. Metode uji statistik *chi square* pada interval kepercayaan 95% dengan nilai  $\alpha$  (0,05) (Hastono, 2006).

Kriteria pengambilan keputusan hasil pengujian diatas adalah jika nilai probabiliti (*p Value*) lebih kecil atau sama dengan  $\alpha$  (0,05), berarti ada hubungan antara variabel independen dengan variable dependen apabila nilai (*p*-

*Value*) lebih besar dari nilai  $\alpha$  (0,05), berarti tidak ada hubungan antara variable independen dengan variabel dependen.(Hastono, 2006)

### **3.9.3 Analisa Multivariat**

Untuk mengetahui hubungan lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen, harus dilanjutkan ke analisis multivariat. Uji statistik yang digunakan berupa logistik regresi (*logistic regression*) untuk mengetahui variable independen yang mana yang lebih erat hubungannya dengan variabel dependen. Dalam analisis multivariat ini dilakukan langkah pembuatan model dengan menggunakan nilai *p Value*  $\leq 0,05$  (Hastono, 2006).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Awalnya system kependudukan di Indonesia menggunakan aturan colonial Belanda. Pemerintahan Hindia Belanda pada waktu itu membagi penduduk atas dasar etnik golongan Eropa, Timur Asing dan Bumi Putra. Penggolongan itu menghasilkan peraturan yang membedakan penduduk. Perbedaannya tidak terbatas hanya pada penggolongan etnik saja, tetapi termasuk dalam bidang kependudukan yaitu dimulai dari pencatatan kelahiran baik dari sisi administrasi maupun agama.

Sejak Republik Indonesia merdeka sampai dengan tahun 2006, Pencatatan Sipil di Indonesia masih menggunakan *sytem colonial Belanda*, namun sudah berpedoman pada :

1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1961 tentang Perubahan Nama Keluarga.
2. Instruksi Presidium Kabinet Nomor 314/4/IN/12/1996 tentang Rencana Pengaturan Pencatatan Sipil Nasional.
3. Keputusan Presidium Kabinet Nomor 127/4/Kep/12/1966 tentang Ganti Nama WNI yang Memakai Nama China.



Pelayanan administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang professional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Untuk itu kembali Pemerintah Republik Indonesia melakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian diatur dalam dalam Undang-Undang Nomor Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang berlaku sampai saat ini. Untuk mewujudkan Pelayanan administrasi Kependudukan yang professional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis tertib dan tidak diskriminatif tersebut, maka dari itu dibentuklah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu.

#### **4.12. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu**

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah “Terwujudnya Penataan Administrasi Kependudukan Yang Tertib Berorientasi Pelayanan Prima”.

Untuk mencapai visi tersebut pada tahun 2020 merumuskan misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas system layanan kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Meningkatkan kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **4.2 . Analisis Univariat**

Analisis ini dilakukan terhadap tiap variabel dari penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentasi dari variabel independen (bukti langsung (*tangibles*), daya tangkap (*responsiveness*), kehandalan(*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati dan variabel dependen (Kualitas pelayanan pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021 ). Data disajikan dalam bentuk tabel dan teks yang dapat dilihat berikut ini :

### **4.2.1. Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.**

Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan dibagi menjadi 2 kategori yaitu baik dan tidak baik, hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kab. OKU Tahun 2021**

No.	Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	54	54,0
2	Baik	46	46,0
	Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1 Dari 100 responden yang menyatakan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 tidak baik sebanyak 54 (54%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 baik sebanyak 46 (46 %).

#### **4.2.2. Tangibles**

Berdasarkan hasil penelitian variabel Tangibles dibagi menjadi 2 kategori yaitu tidak baik dan baik , hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2**

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tangibles Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kab. OKU Tahun 2021**

No.	Tangibles	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	61	61,0
2	Baik	39	39,0
	Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.2 Dari 100 responden yang menyatakan tangible tidak baik sebanyak 61 (61,0%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan tangibles baik sebanyak 39 (39,0 %)

#### 4.2.3. Responsiveness

Berdasarkan hasil penelitian variabel Responsiveness dibagi menjadi 2 kategori yaitu tidak baik dan baik , hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3**

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Responsiveness Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

No.	Responsiveness	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	56	56,0
2	Baik	44	44,0
	Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.3 Dari 100 responden yang menyatakan Responsiveness tidak baik sebanyak 56 (56,0%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan Responsiveness baik sebanyak 44 (44,0 %)

#### 4.2.4. Reliability

Berdasarkan hasil penelitian variabel Reliability dibagi menjadi 2 kategori yaitu baik dan tidak baik , hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Reliability**  
**Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

No.	Reliability	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	52	52,0
2	Baik	48	48,0
Total		100	100

Berdasarkan tabel 4.4 Dari 100 responden yang menyatakan reliability tidak baik sebanyak 52 (52,0%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan reliability baik sebanyak 48 (48,0 %)

#### 4.2.5. Assurance

Berdasarkan hasil penelitian variabel Assurance dibagi menjadi 2 kategori yaitu baik dan tidak baik , hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Assurance di Dinas**  
**Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

No.	Assurance	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	67	67,0
2	Baik	33	33,0
Total		100	100

Berdasarkan tabel 4.5 Dari 100 responden yang menyatakan assurance tidak baik sebanyak 67 (67,0%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan assurance baik sebanyak 33 (33,0 %)

#### 4.2.6. Empati

Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan dibagi menjadi 2 kategori yaitu baik dan tidak baik , hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.6**

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

No.	Empati	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	69	69,0
2	Baik	31	31,0
	Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.6 Dari 100 responden yang menyatakan empati tidak baik sebanyak 69 (69,0%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan empati baik sebanyak 31 (31,0 %)

#### 4.3. Analisis Bivariat

##### 4.3.1. Hubungan Tangibles Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Tangibles Berdasarkan kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

No	Tangibles	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value	OR	95% CI
		Tidak Baik		Baik		n	%			
		n	%	N	%					
1.	Tidak Baik	37	60,7	24	39,3	61	100	0,095	1,995	0,883-4,508
2.	Baik	17	43,6	22	56,4	39	100			
	Jumlah	54	54,0	46	46,0	100	100			

(Yanizi, 2021)

Dari tabel didapatkan bahwa responden yang *tangibles* tidak baik dengan kualitas pelayanan pada masa pandemi covid-19 tidak baik 37 responden (60,7%), sedangkan *tangible* baik dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 baik 54 responden (54,0%).

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,095 maka tidak ada hubungan *tangibles* dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

#### 4.3.2. Hubungan Responsivnes terhadap kualitas Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Responsivnes Berdasarkan kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

No	Responsivnes	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value	OR	95% CI
		Tidak Baik		Baik		n	%			
		n	%	n	%					
1.	Tidak Baik	37	66,1	19	33,9	58	100	0,006	3,093	1,361-7,030
2.	Baik	17	38,5	27	61,4	44	100			
	Jumlah	54	54,0	46	46,0	100	100			

(Yanizi, 2021)

Dari tabel didapatkan bahwa responden yang Responsivnes tidak baik dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 tidak baik 37 responden (66,1%), sedangkan Responsivnes baik dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 baik 17 responden (54,0%).

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  value = 0,006 maka ada hubungan Responsivnes dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 3,093 artinya responden yang Responsivnes tidak baik memiliki risiko 3,093 kali untuk tidak baik dalam kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

#### 4.3.3. Hubungan Reliability terhadap kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021

**Tabel 4.9**

**Distribusi Reliability Berdasarkan kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

No	Reliability	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value	OR	95% CI
		Tidak Baik		Baik		n	%			
		n	%	N	%					
1.	Tidak Baik	39	75,0	13	25,0	52	100	0,001	6,60	2,75-15,84
2.	Baik	15	31,2	33	68,0	48	100			
Jumlah		54	54,0	46	46,0	100	100			

(Yanizi, 2021)

Dari tabel didapatkan bahwa responden yang Reliability tidak baik dengan kualitas pelayanan pada masa pandemi covid-19 tidak baik 39 responden (75,0%),



sedangkan *reliability* baik dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 baik 15 responden (31,2%).

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,001 maka ada hubungan *reliability* dengan kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 6,600 artinya responden yang *reliability* tidak baik memiliki risiko 6,600 kali untuk tidak baik dalam kualitas Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

#### 4.3.4. Hubungan Ansurance terhadap kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021

**Tabel 4.10**

**Distribusi Ansurance Berdasarkan kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

No	Ansurance	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value	OR	95% CI
		Tidak Baik		Baik		n	%			
		n	%	n	%					
1.	Tidak Baik	46	68,7	21	31,3	67	100	0,001	6,85	2,65-17,68
2.	Baik	8	24,2	25	75,8	33	100			
	Jumlah	54	54,0	46	46,0	100	100			

(Yanizi, 2021)

Dari tabel didapatkan bahwa responden yang *Ansurance* tidak baik dengan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 tidak baik 46 responden (68,7%),

sedangkan *Assurance* baik dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 baik 8 responden (24,2%).

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai  $p\ value = 0,001$  maka ada hubungan *Assurance* dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

Dari hasil analisis diperoleh pula nilai  $OR = 6,845$  artinya responden yang *Assurance* tidak baik memiliki risiko 6,600 kali untuk tidak baik dalam kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

#### 4.3.5. Hubungan Empati terhadap kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021

Tabel 4.11

Distribusi Empati Berdasarkan kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021

No	Empati	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value	OR	95% CI
		Tidak Baik		Baik		n	%			
		n	%	n	%					
1.	Tidak Baik	48	69,6	21	30,4	69	100	0,001	9,52	3,41-26,62
2.	Baik	6	19,4	25	80,6	31	100			
Jumlah		54	54,0	46	46,0	100	100			

(Yanizi, 2021)

Dari tabel didapatkan bahwa responden yang Empati tidak baik dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 tidak baik 48 responden (69,6%),

sedangkan Empati baik dengan kualitas pelayanan pada masa pandemi covid-19 baik 6 responden (19,4%).

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai  $p\ value = 0,001$  maka ada hubungan Empati dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

Dari hasil analisis diperoleh pula nilai  $OR = 6,845$  artinya responden yang Empati tidak baik memiliki risiko 6,600 kali untuk tidak baik dalam kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

#### **4.4. Analisa Multivariat**

Analisis multivariat menghubungkan beberapa variabel independen dan satu variabel dependen pada waktu yang bersamaan. Melalui analisis multivariat ini maka dapat diketahui variabel independen mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen.

##### **4.4.1. Analisis Regresi Logistik Sederhana Tahap Seleksi Bivariat**

Dari lima variabel independen dilakukan analisis multivariat dengan uji regresi logistik sederhana tahap seleksi bivariat. Bila hasil seleksi bivariat menghasilkan  $p\ value < 0,25$  maka variabel tersebut langsung masuk ke analisis multivariat tahap permodelan, sedangkan untuk  $p\ value > 0,25$  tidak diikutsertakan ke multivariat. Seleksi bivariat dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Analisis Regresi Logistik Sederhana Tahap Seleksi Bivariat**  
**Terhadap Variabel Independen**

No.	Variabel Independen	<i>p-Value</i>
1.	<i>Tangibles</i>	0,095
2.	<i>Responsivnes</i>	0,006
3.	<i>Reliability</i>	0,001
4.	<i>Ansurance</i>	0,001
5.	<i>Emphati</i>	0,001

(Yanizi, 2021)

Variabel yang memiliki p value  $< 0,25$  adalah semua variabel independen. maka tiga variabel ini masuk dalam model multivariat.

#### **4.4.2. Analisis Regresi Logistik Ganda**

Tahap Permodelan kedua ada lima variabel yang tidak dimasukkan ke dalam model yaitu variabel tangibles, responsivnes, Reliability, ansurance dan empati. Hasil analisa multivariat dengan uji regresi logistik ganda tahap permodelan dengan mengeluarkan variabel p value  $> 0,05$  secara bertahap dari variabel yang memiliki p value terbesar. Hasil analisa regresi logistik gdana dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Multivariat Terhadap Semua Variabel Independen**  
**Stap 1**

No.	Variabel Independen	<i>p-Value</i>	<i>OR</i>
1.	<i>Tangibles</i>	0,093	0,340
2.	<i>Responsivnes</i>	0,886	1,087
3.	<i>Reliability</i>	0,011	4,175
4.	<i>Ansurance</i>	0,017	4,220
5.	<i>Emphati</i>	0,006	6,027

(Yanizi, 2021)

Dari hasil tabel diatas terlihat bahwa dua beberapa variabel yang memiliki nilai  $p > 0,05$ . Dengan demikian variabel Responsivnes tidak dimasukan permodelan.

Setelah Responsivnes dikeluarkan, OR variabel Responsivnes  $< 10 \%$  dengan demikian variabel Responsivnes di keluarkan dalam model. Akhir model yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.14**  
**Perubahan OR Setelah Variabel Responsivnes Dikeluarkan**

<b>Variabel</b>	<b>OR Responsivnes ada</b>	<b>OR Responsivnes tidak ada</b>	<b>Perubahan OR</b>
<i>Tangibles</i>	0,340	0,343	0,008 %
<i>Responsivnes</i>	1,087	-	-
<i>Reliability</i>	4,175	4,301	0,02 %
<i>Ansurance</i>	4,220	4,217	0,0007 %
<i>Emphaty</i>	6,027	6,119	0,01 %

(Yanizi, 2021)

Setelah *Tangibles* dikeluarkan, OR variabel *Tangibles* < 10 % dengan demikian variabel *Tangibles* di keluarkan dalam model. Akhir model yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Perubahan OR Setelah Variabel *Tangibles* dikeluarkan**

<b>Variabel</b>	<b>OR <i>Tangibles</i> ada</b>	<b>OR <i>Tangibles</i> Tidak ada</b>	<b>Perubahan OR</b>
<i>Tangibles</i>	0,343	-	-
<i>Reliability</i>	4,301	3,635	0,18 %
<i>Ansurance</i>	4,217	3,129	0,34 %
<i>Emphaty</i>	6,119	4,379	0,39 %

(Yanizi, 2021)

Setelah Ansurance dikeluarkan, OR variabel Tangibles < 10 % dengan demikian variabel Ansurance di keluarkan dalam model. Akhir model yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.16**  
**Perubahan OR Setelah Variabel Ansurance Dikeluarkan**

<b>Variabel</b>	<b>OR Ansurance ada</b>	<b>OR Ansurance Tidak ada</b>	<b>Perubahan OR</b>
<i>Reliability</i>	3,635	4,273	0,14 %
<i>Ansurance</i>	3,129	-	-
<i>Emphaty</i>	4,379	6,238	0,29 %

(Yanizi, 2021)

#### 4.4.3. Uji Interaksi

**Tabel 4.17**  
**Omnibus Tests of Model Coefficients**

	<i>Chi-square</i>	<i>p-Value</i>
<i>Step</i>	5,752	0,00
<i>Block</i>	5,752	0,00
<i>Model</i>	5,752	0,00

(Yanizi, 2021)

Hasil uji interaksi di uji omnibusnya memperlihatkan  $p\text{ value} = 0,000$  (lihat bagian step) berarti lebih kecil dari 0,05 berarti : ada inteaksi antara Reliability terhadap kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

#### 4.4.4. Model hasil akhir multivariate

**Tabel 4.18**

**Hasil Analisis Multivariat Terhadap Semua Variabel Independen**

	B	S.E	Wald	df	Sig.	Exp (B)	95,0% C.I.for EXP(B)	
							Lower	Upper
<i>Reliability</i>	-1.45	0,48	9,05	1	0,003	0,23	0,091	0,603
Step 1 <sup>a</sup> <i>Emphaty</i>	-1.83	0,55	10,92	1	0,001	0,16	0,054	0,475
<i>Constant</i>	1.87	0,51	13,55	1	0,000	6,47		

(Yanizi, 2021)

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021 adalah Reliability. Hasil analisis didapatkan odds ratio (OR) dari variabel Reliability adalah 0,23 artinya responden yang Reliability yang tidak baik memiliki resiko 0,23 kali tidak mempunyai kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 yang baik.

#### 4.5. Pembahasan Penelitian



#### **4.5.1. Hubungan Tangibles Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

Hasil uji univariat pada variabel tangibles menunjukkan bahwa dari 100 responden sebagian besar responden kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19 tidak baik 54 responden (54,0%)

Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,095 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan tangibles dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana pada tahap seleksi bivariat didapatkan bahwa variabel tangibles masuk ke dalam permodelan karena p value lebih dari 0,25.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Penelitian oleh (Hartono, 2019), berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, hasil penelitian Tangibles berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan taraf signifikan sebesar 0,000..

Penelitian oleh (Pakurár *et al.*, 2019), diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa tangibility berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangibility merupakan

faktor keempat dari dimensi kualitas pelayanan. Selain itu, hasilnya menunjukkan bahwa nasabah bank Yordania puas dengan fisik penampilan pelayanan, seperti penampilan pegawai yang rapi, peralatan yang berpenampilan modern, dan materi yang terkait dengan layanan, dan mereka merasa mudah digunakan.

Dimensi kelima dari kualitas pelayanan adalah tangibility yang didefinisikan sebagai penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, komunikasi bahan dan teknologi. Semua ini menyediakan cukup petunjuk kepada pelanggan tentang kualitas layanan perusahaan. Juga, dimensi ini meningkatkan citra image perusahaan. Oleh karena itu dimensi tangibility sangat penting untuk perusahaan dan mereka perlu banyak berinvestasi dalam mengatur fasilitas fisik (Ramya, Kowsalya dan Dharanipriya, 2019)

Bukti Langsung (tangibles) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung dengan menyediakan fasilitas fisik yang memadai sehingga para tenaga kesehatan bekerja secara optimal. Perbaikan sarana seperti sarana komunikasi dan juga perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu ketersediaan kursi yang cukup, sarana penyejuk ruangan dan kebersihan ruangan yang terjaga (Iman dan Lena, 2017)

Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa dari analisis univariat pada variabel tangibles sebagian besar responden menjawab tidak baik. Sedangkan dari hasil analisis bivariat tidak ada hubungan tangibles dengan kualitas pelayanan pada masa Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU

Tahun 2021. Kelengkapan akan sarana dan prasarana merupakan hal yang penting di dalam memberikan pelayanan. Kelengkapan akan sarana dan prasarana akan membuat suatu pelayanan terlaksana dengan baik. Salah satu ketertarikan orang dalam berkunjung ke pelayanan yaitu melihat akan kelengkapan sarana dan prasarana sehingga ini merupakan nilai tambah bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

#### **4.5.2. Hubungan Responsiveness Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.**

Hasil uji univariat pada variabel Responsiveness menunjukkan bahwa dari 100 responden sebagian besar responden Responsiveness tidak baik 56 responden (56,0). Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,006 maka dapat disimpulkan ada hubungan Responsivnes dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana pada tahap seleksi bivariat didapatkan bahwa variabel Responsivnes masuk ke dalam permodelan karena p value lebih dari 0,25.

Penelitian oleh (Mayridian, Amirah dan Moriza, 2021), Tingkat kepuasan crew terhadap kualitas pelayanan karantina di masa pandemi COVID-19 di Pelabuhan Belawan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dimensi

Responsiveness 106%. Berdasarkan analisis ServQual, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan awak kapal terhadap pelayanan karantina di Pelabuhan Belawan sangat memuaskan dengan tingkat kesesuaian 107,56% (rata-rata skor pelayanan/realitas 4,00 dan skor harapan adalah 3,72). Petugas mendengarkan keluhan orang dengan sabar dan dengan penuh perhatian.

Ketanggapan adalah kemampuan untuk bereaksi dengan tujuan dan dalam skala waktu yang tepat untuk permintaan pelanggan atau perubahan di pasar, untuk mewujudkan atau mempertahankan daya saing keuntungan (Holweg, 2005)

Daya Tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta kesiapan dalam melayani sesuai prosedur untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, secara langsung yang berhubungan dengan orang. (Iman dan Lena, 2017)

Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa dari hasil analisis univariat variabel responsivnes sebagian besar responden menjawab tidak baik. Sedangkan dari hasil analisis bivariat ada hubungan responsivnes dengan kualitas pelayanan pada masa pandemic covid-19. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat merupakan suatu hal yang dijadikan penilaian tersendiri pada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan di haruskan untuk cepat dan sesegara mungkin untuk memberikan pelayanan pada masyarakat sehingga

pelayanan yang diberikan sudah maksimal baik kualitas dan kuantitas dan ini akan menjadikan kualitas pelayanan akan lebih baik.

#### **4.5.3. Hubungan Reliability terhadap kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

Hasil uji univariat pada variabel Reliability menunjukkan bahwa dari 100 responden sebagian besar Reliability tidak baik 52 responde (52,0%). Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,001 maka dapat disimpulkan ada hubungan Reliability dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana pada tahap seleksi bivariat didapatkan bahwa variabel Reliability masuk ke dalam permodelan karena p value lebih dari 0,25.

Penelitian oleh (Suciptawati, Paramita dan Aristayasa, 2019), *Customer satisfaction analysis based on service quality: Case of local credit provider in Bali* diperoleh Skor kesenjangan rata-rata untuk dimensi kehandalan diberikan dalam nilai negatif yang menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pelanggan dalam aspek kehandalan.

Kehandalan adalah masalah mendasar untuk pengukuran di semua ilmu pengetahuan. pentingnya kehandalan sangat penting untuk aktivitas pengukuran di banyak disiplin ilmu. Teori reliabilitas tidak hanya untuk psikometri yang

memperkirakan variabel laten, tetapi juga untuk memprediksi seberapa baik kinerja, berkinerja baik pada pekerjaan berikutnya (Revelle dan Condon, 2019)

Kehandalan (reliability), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap paling penting oleh pelanggan. Jasa pelayanan pada masyarakat merupakan jasa yang non standardize output, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten. (Iman dan Lena, 2017).

Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa dari hasil analisis univariat variabel reliability sebagian besar responden menjawab tidak baik. Sedangkan dari hasil analisis bivariat ada hubungan reliability dengan kualitas pelayanan pada masa pandemi covid-19. Kehandalan merupakan bagian yang penting dalam memberikan pelayanan pada orang dimana diperlukan kesiapan dan kesigapan dalam pelayanan. Kehandalan di dalam pelayanan pada masyarakat dimana suatu pelayanan pada masyarakat sudah teruji di dalam memberikan pelayanan dalam masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan sudah maksimal.

#### **4.5.4. Hubungan Assurance terhadap kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

Hasil uji univariat pada variabel Assurance menunjukkan bahwa dari 100 responden sebagian besar Assurance tidak baik 67 responde (67,0%). Hasil uji

statistik diperoleh  $p \text{ value} = 0,001$  maka dapat disimpulkan ada hubungan assurance dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan Kab. dan Pencatatan Sipil OKU Tahun 2021. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana pada tahap seleksi bivariat didapatkan bahwa variabel Assurance masuk ke dalam permodelan karena  $p \text{ value}$  lebih dari 0,25

Quality Assurance (QA) adalah metode manajemen yang didefinisikan sebagai semua yang direncanakan dan tindakan sistematis yang diperlukan untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa suatu produk, layanan, atau hasilnya akan memenuhi persyaratan yang diberikan untuk kualitas dan layak untuk digunakan. Jaminan Kualitas program didefinisikan sebagai jumlah total kegiatan untuk mencapai yang diperlukan" standar" (ISO, 1994) (Storey *et al.*, 2011)

Jaminan (Assurance), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan dampak pada pelanggan yang merasa terbebas dari risiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan (Iman dan Lena, 2017)

Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa dari analisis univariat variabel assurance sebagian besar responden menjawab tidak baik. Sedangkan dari hasil analisis bivariat tidak ada hubungan assurance dengan kualitas pelayanan pada masa pandemi covid-19. Jaminan akan pelayanan yang diterima akan baik serta pelayanan yang dirasakan maksimal bagi masyarakat merupakan harapan pada

setiap orang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, sehingga pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah sesuai dengan standarnya.

#### **4.5.5. Hubungan Empati terhadap kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021**

Hasil uji univariat pada variabel empati menunjukkan bahwa dari 100 responden sebagian responden empati tidak baik 69 responden (69,0%). Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,001 maka dapat disimpulkan ada hubungan Empati dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana pada tahap seleksi bivariat didapatkan bahwa variabel empati masuk ke dalam permodelan karena p value lebih dari 0,25.

Empati Sebuah istilah yang digunakan untuk menggambarkan delapan reaksi interpersonal yang terkait, tetapi berbeda, kognitif, afektif, dan perilaku terhadap orang lain, termasuk berbagai bentuk pengambilan perspektif, perhatian empatik, tekanan pribadi, dan respons emosional dan perilaku kongruen lainnya. Titchener pertama kali menciptakan istilah empati di awal 1900-an sebagai terjemahan bahasa Inggris dari istilah Jerman *emfühlung*. Istilah empati telah bergerak jauh melampaui konseptualisasi asli ini dan sekarang digunakan untuk



mengidentifikasi berbagai fenomena kognitif, afektif, dan perilaku (Batson 2011; Davis 1996) (Lishner, Stocks dan Steinert, 2017)

Empati terdiri dari kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setia saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya (Iman dan Lena, 2017).

Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa dari hasil univariat variabel empati sebagian besar responden menjawab tidak baik. Sedangkan dari hasil analisis bivariat ada hubungan empati dengan kualitas pelayanan pada masa pandemi covid-19. Sikap yang baik merupakan hal yang penting didalam pelayanan pada masyarakat, bagaimana cara memberikan suatu pelayanan yang baik, yang dapat dilihat dan dinilai dari sikap seseorang. Dalam memberikan pelayanan harus bersikap sabar, ramah dan perhatian terhadap masyarakat.

#### **4.5.6. Faktor yang Dominan Berhubungan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU**

Setelah melakukan uji statistik melalui analisis multivariat dengan cara proses pemilihan variabel kandidat multivariat. Variabel yang di uji bivariat yang mempunyai  $p \leq 0,25$  atau  $p \leq \alpha$ , maka variabel tersebut dimasukkan dalam model

multivariat, dan akhirnya didapatkan variabel yang dominan terhadap kualitas pelayanan pendaftaran yaitu Reliability (p value 0,003) dan OR (0,23).

Kehandalan (reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan (Iman dan Lena, 2017). Berdasarkan asumsi penelitian kehandalan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU dapat dilakukan dengan upaya-upaya pemberian pelayanan sesuai dengan standarisasi pelayanan sesuai dengan aturan yang dibuat berdasarkan pelayanan pada unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu juga optimalisasi informasi yang diberikan kepada masyarakat seperti informasi jadwal pelayanan dan perbaikan sistem pendaftaran berbasis website, sehingga ini menjadi salah satu hal yang bisa dilakukan untuk mempermudah pada sistem pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

- 1) Tidak ada hubungan antara bukti langsung (tangibles) dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021 dengan nilai *p value* = 0,095.
- 2) Ada hubungan antara daya tangkap (responsiveness) dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021 dengan nilai *p value* = 0,006.
- 3) Ada hubungan antara kehandalan (reliability) dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021 dengan nilai *p value* = 0,001.
- 4) Ada hubungan antara jaminan (assurance) dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021 dengan nilai *p value* = 0,001.
- 5) Ada hubungan antara empati dengan kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021 dengan nilai *p value* = 0,001

- 6) Variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021 yaitu Reliability nilai *p value* 0,003 dan OR 0,23.

## 5.2. Saran

### 5.2.1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU

Diharapkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan pelayanan dengan sistem pendaftaran melalui layanan secara Online [WhatsApp] dikarenakan masih ada penumpukan pelayanan kepada masyarakat sehingga memerlukan waktu lama pada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU Tahun 2021.

### 5.2.2. STIK Bina Husada

Hendaknya meningkatkan sarana dan prasarana seperti melengkapi referensi buku di pustakaan yang mudah di akses melalui website oleh mahasiswa.

### 5.2.3. Peneliti selanjutnya

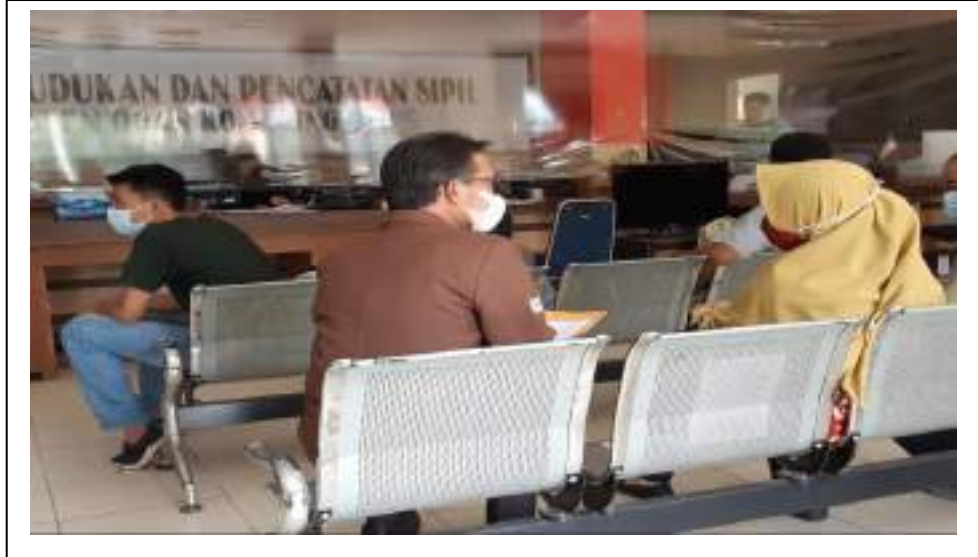
Hendaknya peneliti selanjutnya melakukan penelitian perilaku petugas layanan Adminduk terhadap penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hastono, S. P. (2006). *Analisis Data* (F. K. M. U. Indonesia (Ed.)).
- Heryana, A. (2020). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pada Kesehatan Masyarakat (E-Book) Tidak Dipublikasikan* (Issue June).
- Moerir, A.S., 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Gunung Agung, Jakarta
- Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 2. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. 1988. Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Appendix The Servqual Instrument. *Journal of Retailing*, Volume 64
- Payne, A., 2001, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU. 2020
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sutanto. (2004). *Manajemen Data*.
- Supriyadi, Ferhat. 2005. *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen UPN Veteran Yogyakarta*. Yogyakarta : Program Pascasarjana UPN Veteran.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2005) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta, Andi
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No .23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

## DOKUMENTASI PENELITIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL







**PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Sutan Syahril Kelurahan Kemalaraja, Kecamatan Batunaja Timur  
Kabupaten Ogan Komering Ulu, Provinsi Sumatera Selatan  
Telp. (0735) 320262, Fax (0735) 323668 Kode Pos 32115  
email : disdakeap@okukab.go.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800 / *SP* / XXVI / 1 / 2021

Yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Ajahari, Sos. M.Si  
NIP : 196401261986031004  
Pangkat/Golongan : Pembina Utama Muda / IV.c  
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU

Menerangkan bahwa saudara:

Nama : Yanizi  
NPM : 19.13101.11.11  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Program Studi : Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat (PSMKM)  
Topik : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Tahun 2021

Maka bersama ini kami sampaikan bahwa memang benar mahasiswa tersebut TELAH SELESAI melakukan penelitian di Wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Batunaja, *18* Agustus 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten  
Ogan Komering Ulu,

*H. Ajahari*  
H. Ajahari, Sos. M.Si  
NIP. 196401261986031004



## DAFTAR RIWAYAT PENULIS

Nama : Yanizi  
Nim : 19.13101.11.11  
Tempat Tanggal Lahir : Karang Lintang, 30 November 1968  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Status : Kawin  
No Hp : 0813-6723-7114

### PENDIDIKAN FORMAL

TK : -  
SD : SDN Karang Lintang Kab. OKU Tahun 1980  
SMP : SMP PGRI 3 Kab. OKU Tahun 1983  
SMA : SMA N 1 Kab. OKU Tahun 1986  
D1 : SPPH Palembang Tahun 1987  
D3 : Politeknik Kesehatan Jambi 2002  
S1 : Al-Ma'arif Baturaja Kab. OKU Tahun 2007

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada Palembang 2021.

**KUISIONER PENELITIAN**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MASA**  
**PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**  
**SIPIL KABUPATEN OKU TAHUN 2021**

Hal : Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/ibu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya yang berkaitan Dengan Analisis Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2021, bapak dan ibu untuk dapat menjawab atau mengisi kuesioner berikut ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti langsung (*tangibles*), daya tangkap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati dengan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2021. Untuk menjaga kerahasiaan, bapak dan ibu dapat mengisi atau tidak mengisi identitas nama pada lembar jawaban yang ada.

Atas bantuan bapak dan ibu saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Yanizi

## KUISIONER PENELITIAN

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIK KABUPATEN OKU TAHUN 2021

#### I. Identitas Responden

6. No. Kuesioner :

7. Usia :

8. Jenis Kelamin :

9. Pekerjaan :

#### II. Kualitas Pelayanan

##### Keterangan :

**SS** = Sangat Setuju

**S** = Setuju

**TS** = Tidak Setuju

**STS** = Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Terdapat Fasilitas Fisik yang Baik				
2	Terdapat Peralatan dan Teknologi modern seperti Komputer				
3	Aparat yang Berhubungan Langsung dengan Masyarakat Berpakaian Rapi				
4	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit / Mudah				
5	Aparat bersedia membantu masyarakat sebagai layanan				
6	Biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan				

7	Aparat dalam menjanjikan penyelesaian pelayanan tepat waktu				
8	Kenyamanan dan kebersihan terjaga dan terjamin				
9	Keramahan, kesabaran dan kesopnan aparat dalam memberikan pelayanan				
10	Aparat menciptakan suasana hubungan yang bersahabat dengan masyarakat.				

Sumber : (Alamsyah, 2017)

### III. Reliabilitas (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangibles*) dan Empati (*Emphaty*).

#### Keterangan :

- SS** = Sangat Setuju  
**S** = Setuju  
**TS** = Tidak Setuju  
**STS** = Sangat Tidak Setuju

NO	Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Anda percaya bahwa pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan prosedur yang berlaku				
2	Anda percaya fasilitas dan peralatan kantor dapat menunjang proses pelayanan dokumen				
3	Anda percaya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi				
4	Petugas mampu menangani masalah bapak/ibu dengan tepat dan profesional				
5	Petugas memberitahu dengan jelas				

	sesuatu hal yang dilarang				
6	Petugas sudah diupayakan agar bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan				
	<b>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Pelayanan aparat yang diberikan sudah efisien dan efektif				
2	Masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima				
3	Pemerintah mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuan				
4	Kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan aturan yang benar sesuai dengan kebijakan pemerintah				
5	Kebijakan pemerintah mengedepankan kepentingan masyarakat sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku.				
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Pelayanan petugas membuat keluhan bapak/ibu makin berkurang				
2	Pelayanan petugas sudah memenuhi standar pelayanan				
3	Aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan				
	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>				
1	Petugas membantu dalam pelayanan				
2	Perhatian yang cukup tinggi kepada masyarakat selalu diberikan				
3	Petugas membantu masyarakat dalam pengambilan nomor antrian				
4	Petugas selalu berusaha agar masyarakat merasa puas dengan				

	kepedulian yang baik				
5	Petugas melayani dengan penuh kesabaran				
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Informasi tentang tarif sudah diberitahukan dengan jelas oleh petugas				
2	Prosedur pelayanan bagi masyarakat sudah diterapkan dengan baik				
3	Petugas menjaga agar kondisi ruang pelayanan selalu bersih				
4	Petugas menjaga agar kondisi peralatan digunakan selalu bersih				
5	Petugas menciptakan agar kondisi ruangan pelayanan baik				

**Sumber :** (Nursallam, 2008)

EXAMINE VARIABLES=KualitasPelayanan Reliabilitas Responsivnes Anssurance Empati BuktiFisik

/PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT

/COMPARE GROUP

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

## Explore

### Notes

Output Created		13 Agustus 2021 09:05:01
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.

Syntax	<pre> EXAMINE VARIABLES=KualitasPelayanan Relaibilitas Responsivnes Anssurance Empati BuktiFisik  /PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT  /COMPARE GROUP  /STATISTICS DESCRIPTIVES  /CINTERVAL 95  /MISSING LISTWISE  /NOTOTAL. </pre>		
Resources	Processor Time	00:00:07.109	
	Elapsed Time	00:00:07.455	

[DataSet0]

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KualitasPelayanan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Relaibilitas	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Responsivnes	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Anssurance	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Empati	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
BuktiFisik	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%



## Descriptives

			Statistic	Std. Error
KualitasPelayanan	Mean		32.88	.472
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	31.94	
		Upper Bound	33.82	
	5% Trimmed Mean		33.14	
	Median		32.00	
	Variance		22.268	
	Std. Deviation		4.719	
	Minimum		20	
	Maximum		40	
	Range		20	
	Interquartile Range		7	
	Skewness		-.291	.241
	Kurtosis		.507	.478
Relaibilitas	Mean		19.84	.319
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	19.21	
		Upper Bound	20.47	
	5% Trimmed Mean		20.07	
	Median		19.00	
	Variance		10.196	
	Std. Deviation		3.193	
	Minimum		6	

	Maximum		24	
	Range		18	
	Interquartile Range		5	
	Skewness		-.853	.241
	Kurtosis		2.599	.478
Responsivnes	Mean		13.20	.201
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	12.80	
		Upper Bound	13.60	
	5% Trimmed Mean		13.34	
	Median		13.00	
	Variance		4.040	
	Std. Deviation		2.010	
	Minimum		6	
	Maximum		16	
	Range		10	
	Interquartile Range		3	
	Skewness		-.760	.241
	Kurtosis		1.329	.478
Anssurance	Mean		9.87	.163
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	9.55	
		Upper Bound	10.19	
	5% Trimmed Mean		10.02	
	Median		10.00	

	Variance		2.660	
	Std. Deviation		1.631	
	Minimum		3	
	Maximum		12	
	Range		9	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-1.255	.241
	Kurtosis		3.788	.478
Empati	Mean		16.53	.276
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	15.98	
		Upper Bound	17.08	
	5% Trimmed Mean		16.79	
	Median		17.00	
	Variance		7.605	
	Std. Deviation		2.758	
	Minimum		6	
	Maximum		20	
	Range		14	
	Interquartile Range		3	
	Skewness		-1.133	.241
	Kurtosis		2.516	.478
BuktiFisik (tangible)	Mean		16.57	.270
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	16.03	

Mean	Upper Bound	17.11	
5% Trimmed Mean		16.73	
Median		17.00	
Variance		7.298	
Std. Deviation		2.701	
Minimum		9	
Maximum		20	
Range		11	
Interquartile Range		3	
Skewness		-.554	.241
Kurtosis		-.078	.478

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Pelayanan	.211	100	.000	.875	100	.000
Relaibilitas	.202	100	.000	.858	100	.000
Responsivnes	.185	100	.000	.904	100	.000
Anssurance	.237	100	.000	.831	100	.000
Empati	.210	100	.000	.861	100	.000
Bukti Fisik	.141	100	.000	.917	100	.000

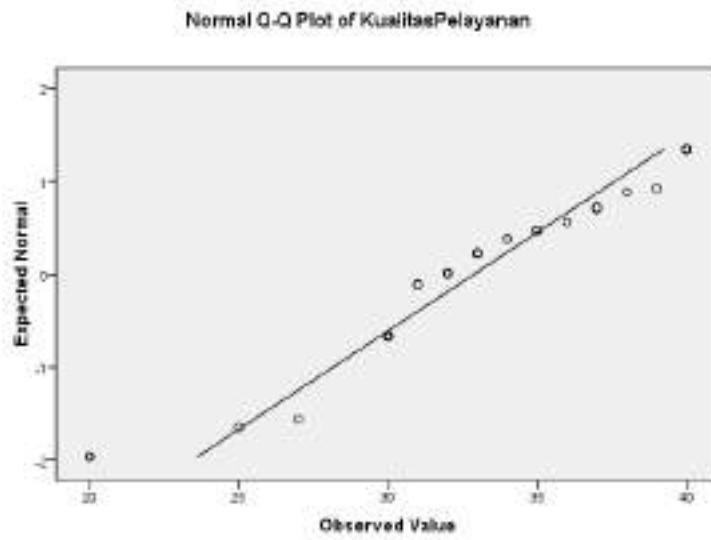
a. Lilliefors Significance Correction

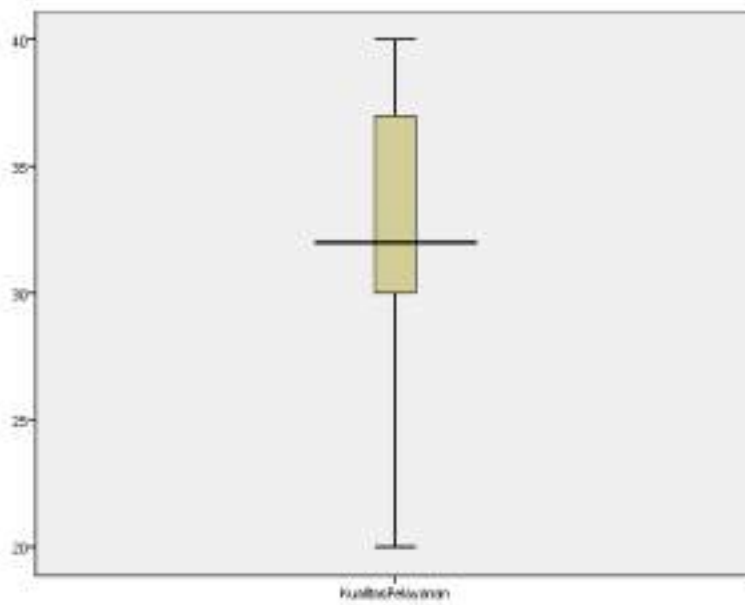
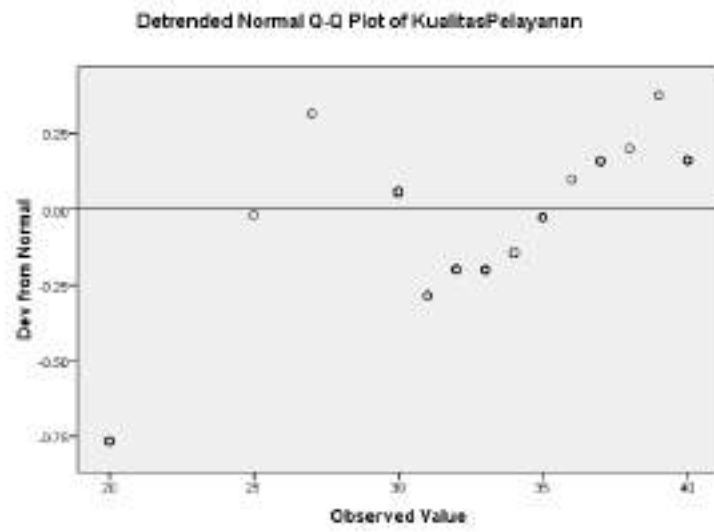


17,00 3 . 2222223333333333  
7,00 3 . 4455555  
10,00 3 . 677777777  
2,00 3 . 89  
17,00 4 . 0000000000000000

Stem width: 10

Each leaf: 1 case(s)





**Reliabilitas**

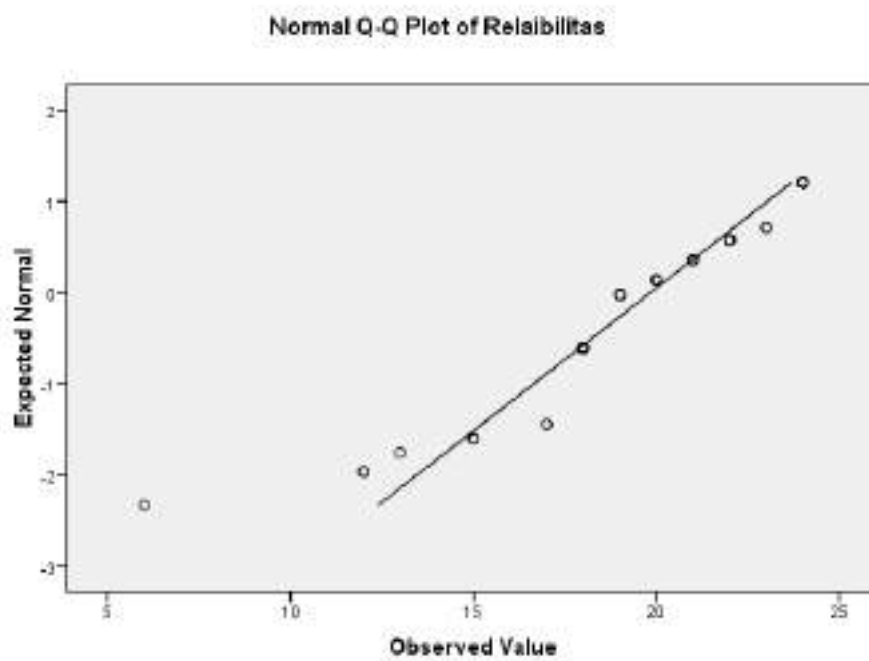


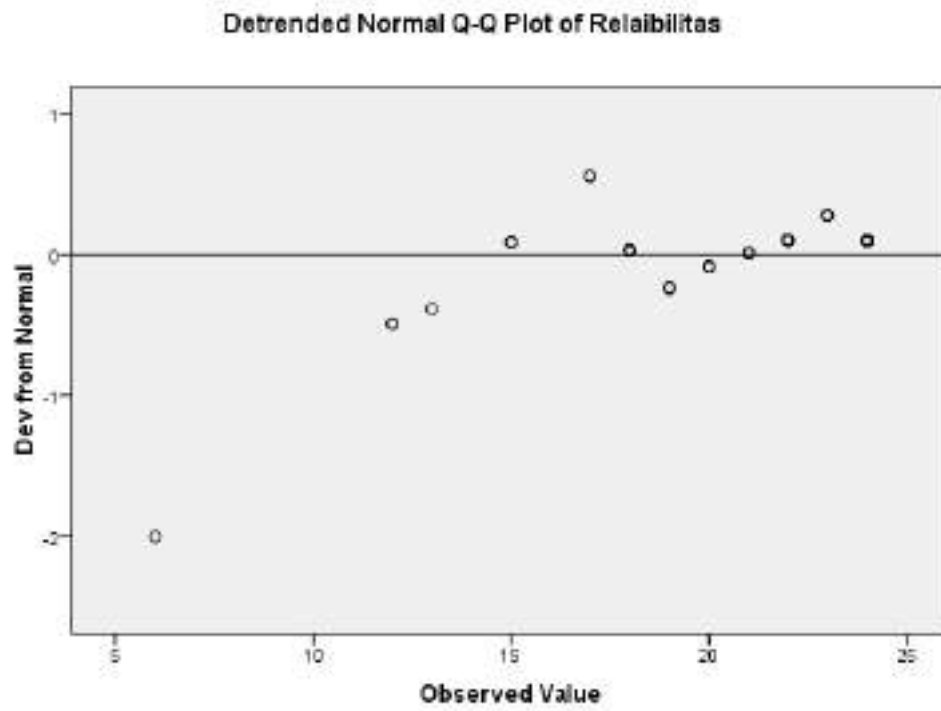


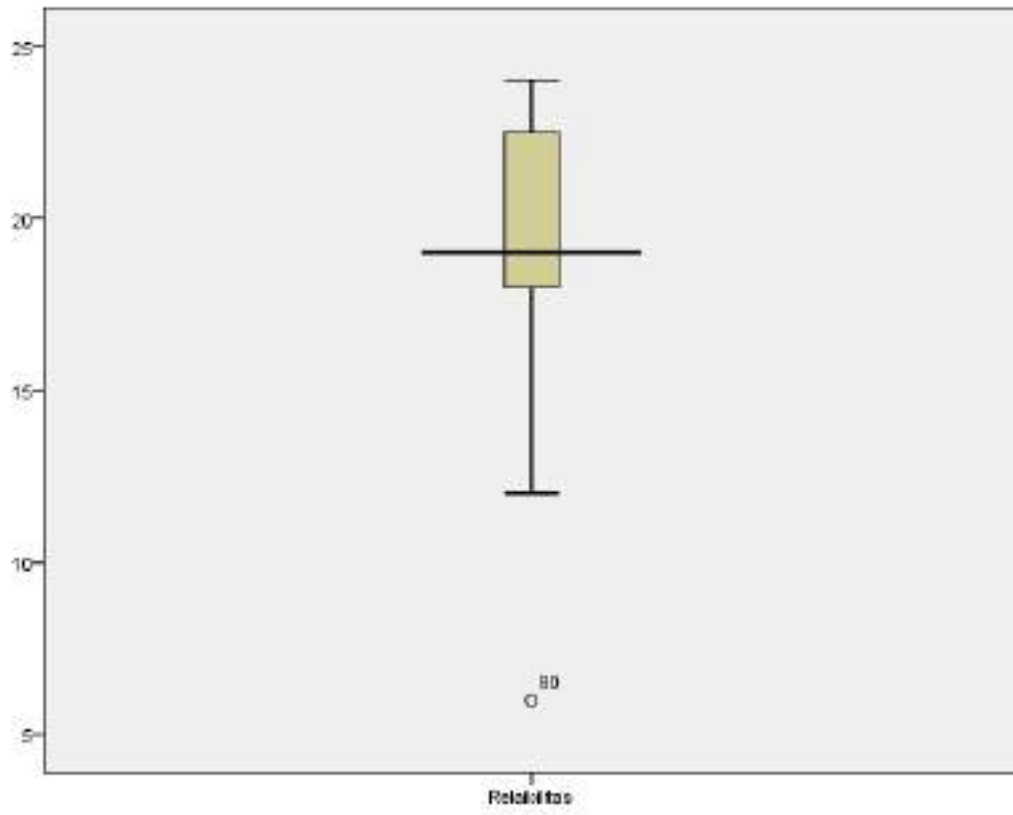
10,00 21 . 0000000000  
6,00 22 . 000000  
3,00 23 . 000  
22,00 24 . 0000000000000000000000

Stem width: 1

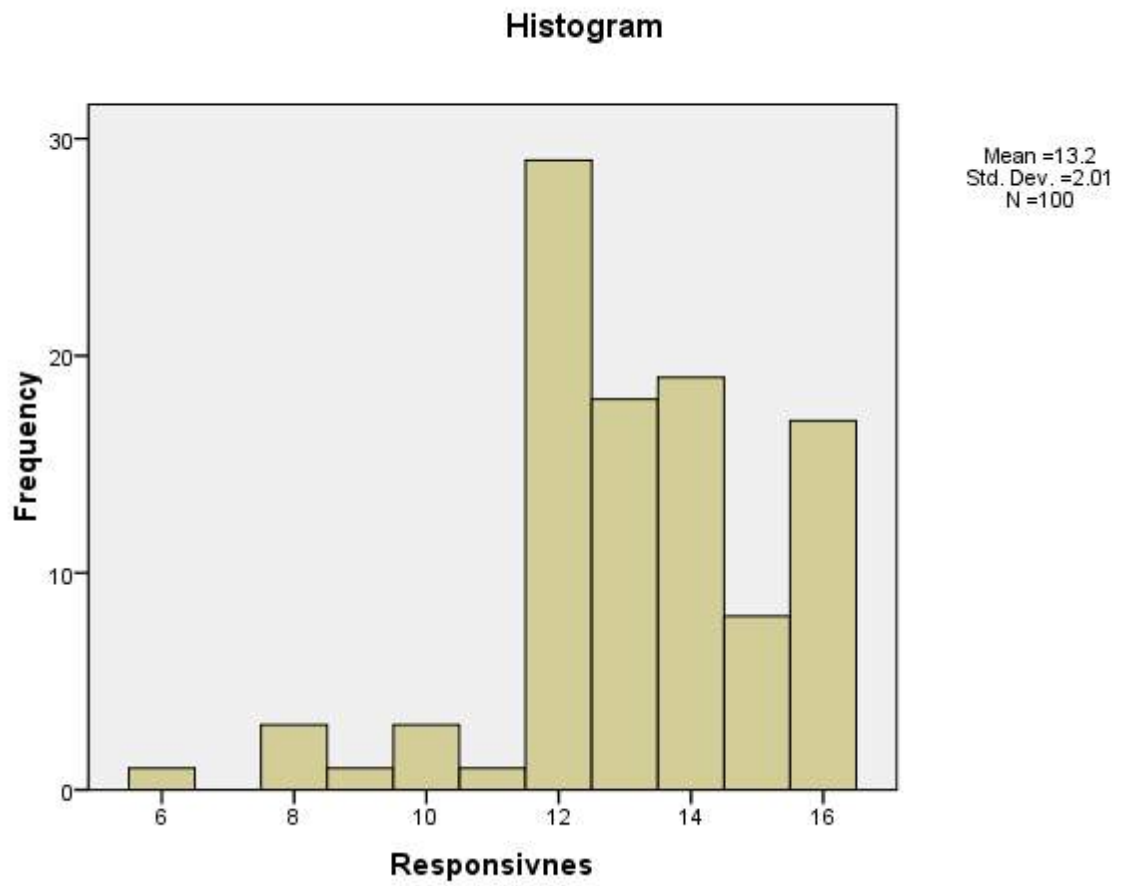
Each leaf: 1 case(s)







**Responsivnes**



Responsivnes Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

4,00 Extremes ( $\leq 8,0$ )

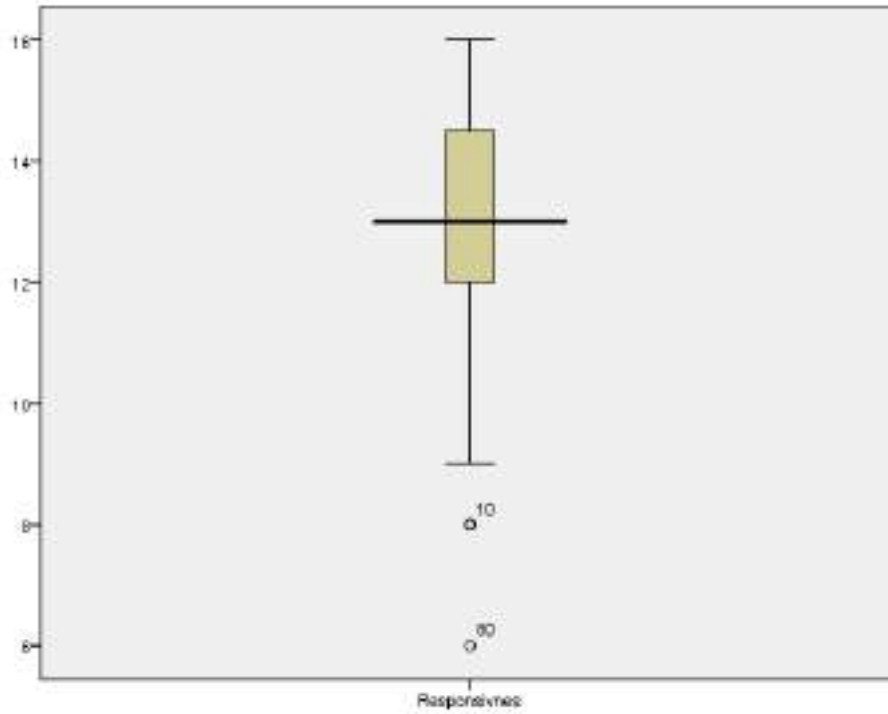
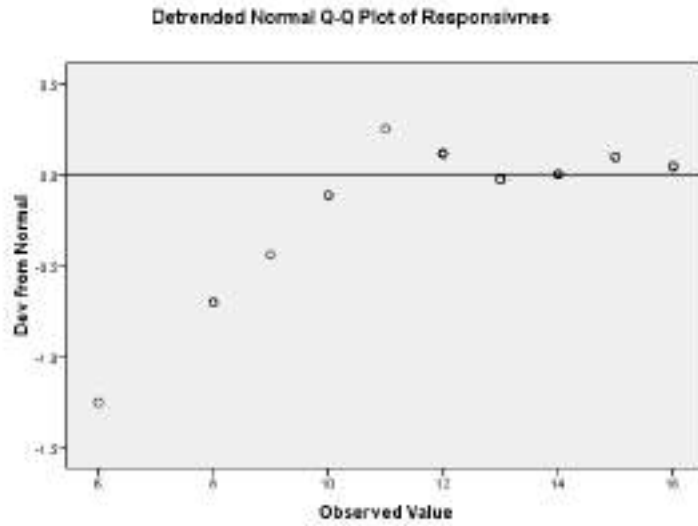
1,00 9 . 0

,00 9 .

3,00 10 . 000

,00 10 .



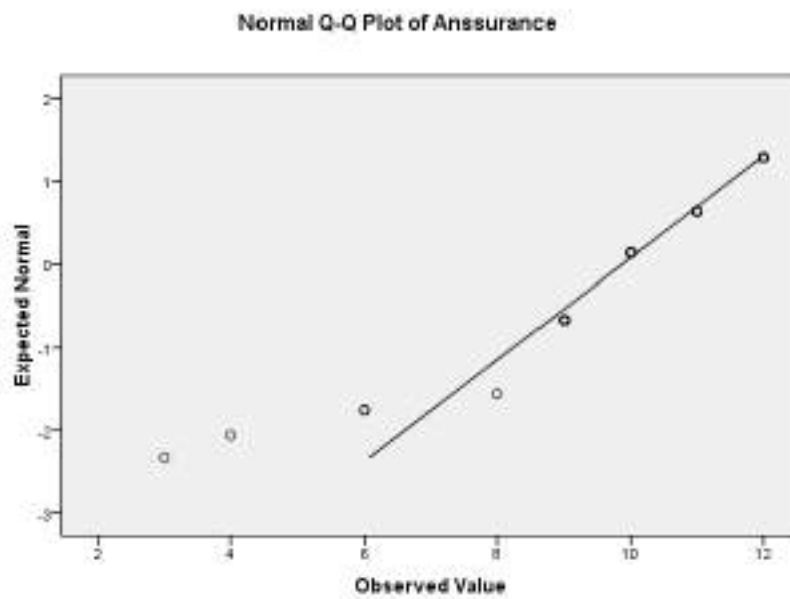




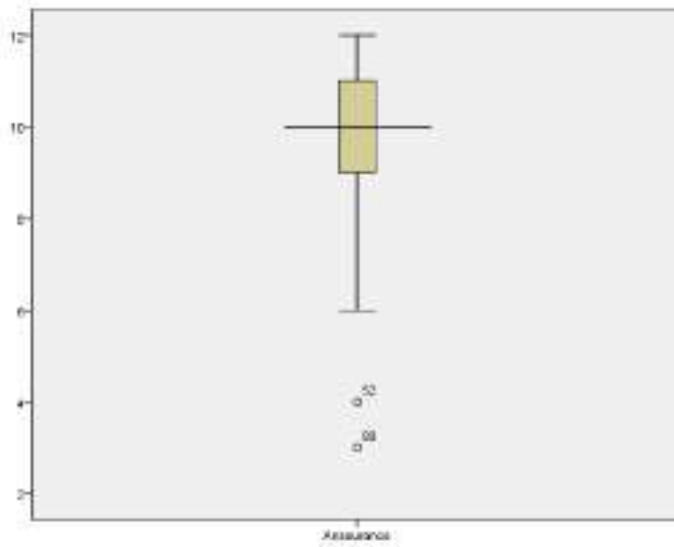
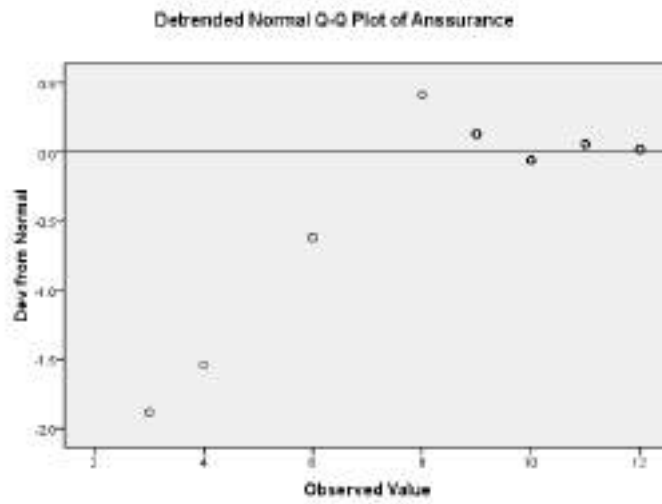
,00 9 .  
 23,00 10 . 000000000000000000000000  
 ,00 10 .  
 14,00 11 . 0000000000000000  
 ,00 11 .  
 19,00 12 . 0000000000000000000000

Stem width: 1

Each leaf: 1 case(s)







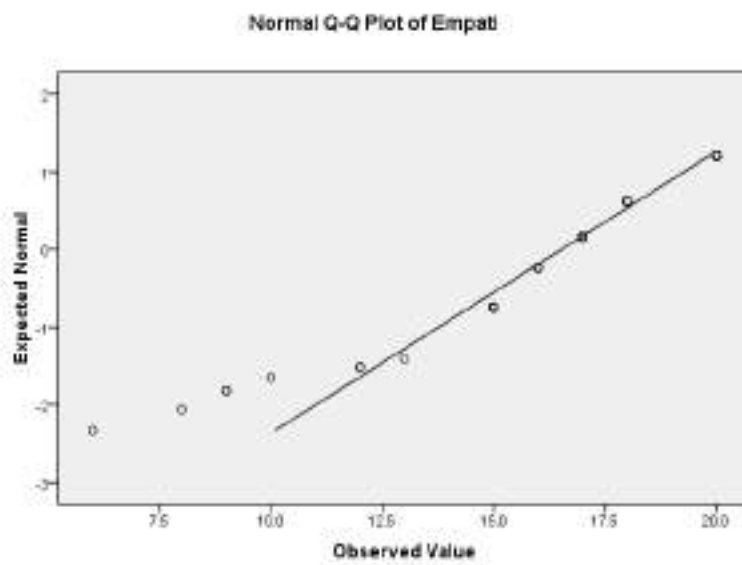
**Empati**

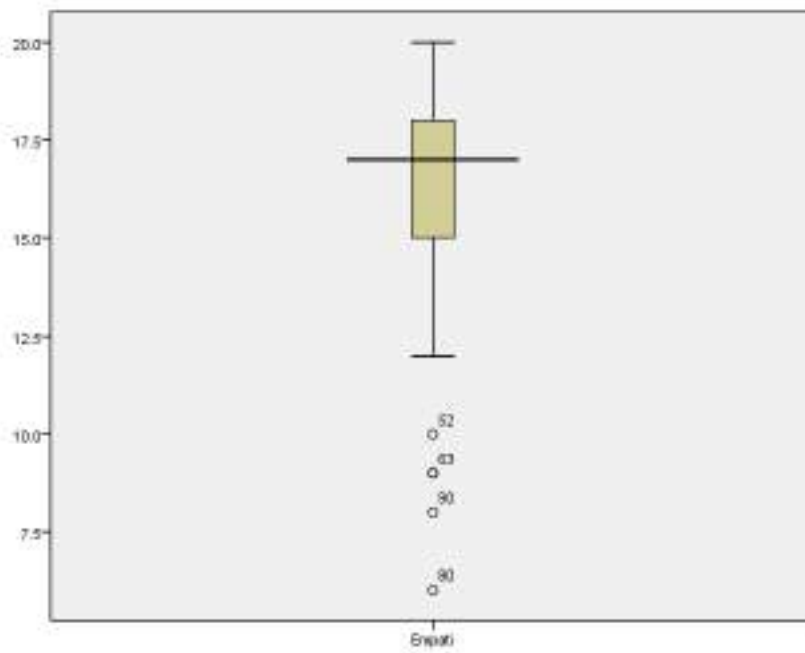
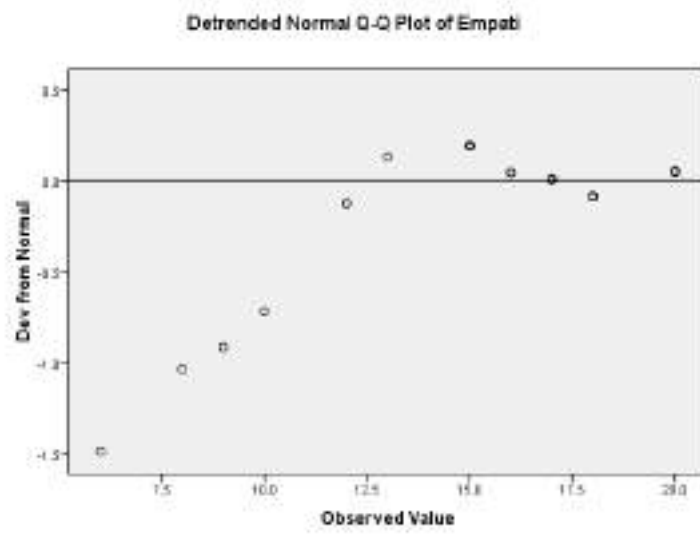


,00 17 .  
 9,00 18 . 000000000  
 ,00 18 .  
 ,00 19 .  
 ,00 19 .  
 22,00 20 . 000000000000000000000000

Stem width: 1

Each leaf: 1 case(s)





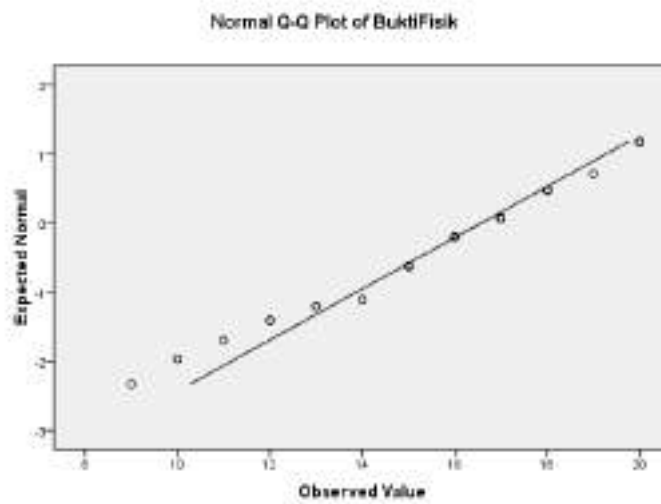
**BuktiFisik**

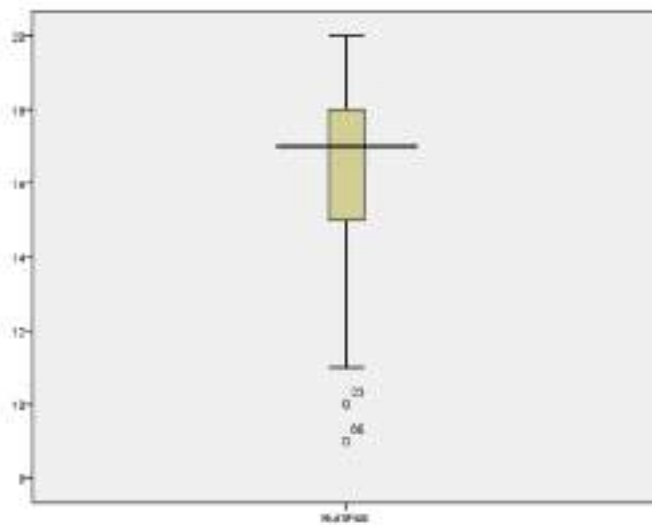
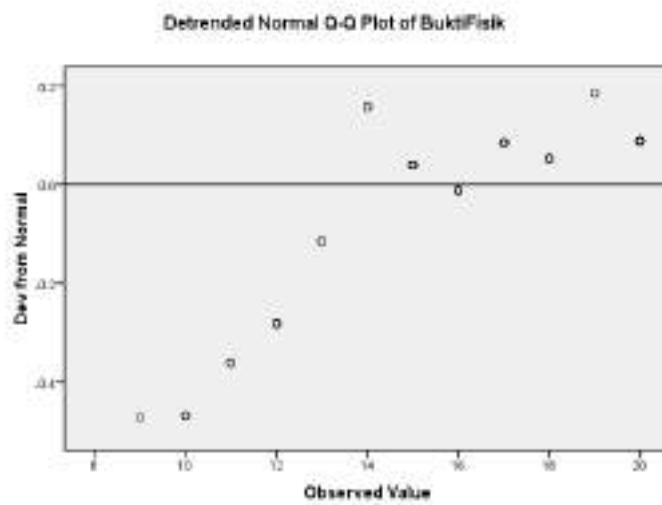


,00 16 .  
 16,00 17 . 0000000000000000  
 ,00 17 .  
 15,00 18 . 0000000000000000  
 ,00 18 .  
 1,00 19 . 0  
 ,00 19 .  
 23,00 20 . 00000000000000000000

Stem width: 1

Each leaf: 1 case(s)





## Uji statistik Univariat

FREQUENCIES VARIABLES=KualitasPelayanan1 Relaiabilitas1 Anssurance1 Empati1 BuktiFisik1 Responsivnes1

/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

### Notes

Output Created		13 Agustus 2021 09:05:11
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		<pre> FREQUENCIES VARIABLES=KualitasPelayanan1 Relaibilitas1 Anssurance1 Empati1 BuktiFisik1 Responsivnes1  /ORDER=ANALYSIS.                     </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00.062
	Elapsed Time	00:00:00.051

[DataSet0]

### Statistics

		Kualitas Pelayanan1	Relaibilitas1	Anssurance1	Empati1	Buktifisik1	Responsivnes1
N	Valid	100	100	100	100	100	



**Statistics**

		Kualitas Pelayanan1	Relaibilitas1	Ansurance1	Empati1	Buktifik1	Responsi
N	Valid	100	100	100	100	100	
	Missing	0	0	0	0	0	

**Frequency Table**

**Kualitas Pelayanan1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	54	54.0	54.0	54.0
	Baik	46	46.0	46.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**Relaibilitas1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	52	52.0	52.0	52.0
	Baik	48	48.0	48.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**Ansurance1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	67	67.0	67.0	67.0
Baik	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Empati1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	69	69.0	69.0	69.0
Baik	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Buktifisik1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	61	61.0	61.0	61.0
Baik	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Responsivnes1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	56	56.0	56.0	56.0

Baik	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



# bivariat

CROSTABS

/TABLES=Relaibiltas1 Anssurance1 Empati1 BuktiFisik1 Responsivnes1 BY KualitasPelayanan1

/FORMAT=AVALUE TABLES

/STATISTICS=CHISQ ETA RISK

/CELLS=COUNT EXPECTED ROW COLUMN

/COUNT ROUND CELL.

## Crosstabs

### Notes

Output Created		13 Agustus 2021 09:05:23
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.

Syntax		CROSSTABS	
		/TABLES=Relaibilitas1 Anssurance1 Empati1 BuktiFisik1 Responsivnes1 BY KualitasPelayanan1	
		/FORMAT=AVALUE TABLES	
		/STATISTICS=CHISQ ETA RISK	
		/CELLS=COUNT EXPECTED ROW COLUMN	
		/COUNT ROUND CELL.	
Resources	Processor Time		00:00:00.110
	Elapsed Time		00:00:00.171
	Dimensions Requested		2
	Cells Available		174762

[DataSet0]

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Relaibilitas1 * Kualitas Pelayanan1	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Ansurance1 * Kualitas Pelayanan1	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Empati1 * Kualitas Pelayanan1	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Buktifisik1 * Kualitas Pelayanan1	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Responsivnes1 * Kualitas Pelayanan1	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

## Relaibilitas1 \* Kualitas Pelayanan1

Crosstab

			Kualitas Pelayanan1		Total
			Tidak Baik	Baik	
Relaibilitas1	Tidak Baik	Count	39	13	52
		Expected Count	28.1	23.9	52.0
		% within Relaibilitas1	75.0%	25.0%	100.0%
		% within Kualitas Pelayanan1	72.2%	28.3%	52.0%
	Baik	Count	15	33	48
		Expected Count	25.9	22.1	48.0
		% within Relaibilitas1	31.2%	68.8%	100.0%
		% within Kualitas Pelayanan1	27.8%	71.7%	48.0%
Total	Count	54	46	100	
	Expected Count	54.0	46.0	100.0	
	% within Relaibilitas1	54.0%	46.0%	100.0%	
	% within Kualitas Pelayanan1	100.0%	100.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	19.233 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	17.512	1	.000		

Likelihood Ratio	19.882	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	19.041	1	.000		
N of Valid Cases <sup>b</sup>	100				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 22,08.

b. Computed only for a 2x2 table

**Directional Measures**

			Value
Nominal by Interval	Eta	Relaibilitas1 Dependent	.439
		Kualitas Pelayanan1 Dependent	.439

**Risk Estimate**

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Relaibilitas1 (Tidak Baik / Baik)	6.600	2.750	15.841
For cohort Kualitas Pelayanan1 = Tidak Baik	2.400	1.533	3.756
For cohort Kualitas Pelayanan1 = Baik	.364	.219	.604
N of Valid Cases	100		

**Ansurance1 \* Kualitas Pelayanan1**



## Crosstab

			Kualitas Pelayanan1		Total
			Tidak Baik	Baik	
Ansurance1	Tidak Baik	Count	46	21	67
		Expected Count	36.2	30.8	67.0
		% within Ansurance1	68.7%	31.3%	100.0%
		% within Kualitas Pelayanan1	85.2%	45.7%	67.0%
	Baik	Count	8	25	33
		Expected Count	17.8	15.2	33.0
		% within Ansurance1	24.2%	75.8%	100.0%
		% within Kualitas Pelayanan1	14.8%	54.3%	33.0%
Total	Count	54	46	100	
	Expected Count	54.0	46.0	100.0	
	% within Ansurance1	54.0%	46.0%	100.0%	
	% within Kualitas Pelayanan1	100.0%	100.0%	100.0%	

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	17.558 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	15.816	1	.000		
Likelihood Ratio	18.110	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000

Linear-by-Linear Association	17.383	1	.000
N of Valid Cases <sup>b</sup>	100		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,18.

b. Computed only for a 2x2 table

#### Directional Measures

			Value
Nominal by Interval	Eta	Ansurance1 Dependent	.419
		Kualitas Pelayanan1 Dependent	.419

#### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Ansurance1 (Tidak Baik / Baik)	6.845	2.650	17.679
For cohort Kualitas Pelayanan1 = Tidak Baik	2.832	1.517	5.288
For cohort Kualitas Pelayanan1 = Baik	.414	.276	.619
N of Valid Cases	100		

### Empati1 \* Kualitas Pelayanan1

Crosstab

			Kualitas Pelayanan1		Total
			Tidak Baik	Baik	
Empati1	Tidak Baik	Count	48	21	69
		Expected Count	37.3	31.7	69.0
		% within Empati1	69.6%	30.4%	100.0%
		% within Kualitas Pelayanan1	88.9%	45.7%	69.0%
	Baik	Count	6	25	31
		Expected Count	16.7	14.3	31.0
		% within Empati1	19.4%	80.6%	100.0%
		% within Kualitas Pelayanan1	11.1%	54.3%	31.0%
Total	Count	54	46	100	
	Expected Count	54.0	46.0	100.0	
	% within Empati1	54.0%	46.0%	100.0%	
	% within Kualitas Pelayanan1	100.0%	100.0%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	21.709 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	19.735	1	.000		
Likelihood Ratio	22.725	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	21.492	1	.000		
N of Valid Cases <sup>b</sup>	100				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14,26.

b. Computed only for a 2x2 table

#### Directional Measures

			Value
Nominal by Interval	Eta	Empati1 Dependent	.466
		Kualitas Pelayanan1 Dependent	.466

#### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Empati1 (Tidak Baik / Baik)	9.524	3.407	26.624
For cohort Kualitas Pelayanan1 = Tidak Baik	3.594	1.723	7.498
For cohort Kualitas Pelayanan1 = Baik	.377	.254	.561
N of Valid Cases	100		

### Buktifisik1 \* Kualitas Pelayanan1

#### Crosstab

	Kualitas Pelayanan1		Total
	Tidak Baik	Baik	

Buktifik1	Tidak Baik	Count	37	24	61
		Expected Count	32.9	28.1	61.0
		% within Buktifik1	60.7%	39.3%	100.0%
		% within Kualitas Pelayanan1	68.5%	52.2%	61.0%
Baik		Count	17	22	39
		Expected Count	21.1	17.9	39.0
		% within Buktifik1	43.6%	56.4%	100.0%
		% within Kualitas Pelayanan1	31.5%	47.8%	39.0%
Total		Count	54	46	100
		Expected Count	54.0	46.0	100.0
		% within Buktifik1	54.0%	46.0%	100.0%
		% within Kualitas Pelayanan1	100.0%	100.0%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2.789 <sup>a</sup>	1	.095		
Continuity Correction <sup>b</sup>	2.145	1	.143		
Likelihood Ratio	2.794	1	.095		
Fisher's Exact Test				.105	.072
Linear-by-Linear Association	2.761	1	.097		
N of Valid Cases <sup>b</sup>	100				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17,94.

b. Computed only for a 2x2 table

### Directional Measures

			Value
Nominal by Interval	Eta	Buktifisik1 Dependent	.167
		Kualitas Pelayanan1 Dependent	.167

### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Buktifisik1 (Tidak Baik / Baik)	1.995	.883	4.508
For cohort Kualitas Pelayanan1 = Tidak Baik	1.392	.923	2.097
For cohort Kualitas Pelayanan1 = Baik	.697	.460	1.057
N of Valid Cases	100		

### Responsivnes1 \* Kualitas Pelayanan1

#### Crosstab

			Kualitas Pelayanan1		Total
			Tidak Baik	Baik	
Responsivnes1	Tidak Baik	Count	37	19	56
		Expected Count	30.2	25.8	56.0

	% within Responsivnes1	66.1%	33.9%	100.0%
	% within Kualitas Pelayanan1	68.5%	41.3%	56.0%
Baik	Count	17	27	44
	Expected Count	23.8	20.2	44.0
	% within Responsivnes1	38.6%	61.4%	100.0%
	% within Kualitas Pelayanan1	31.5%	58.7%	44.0%
Total	Count	54	46	100
	Expected Count	54.0	46.0	100.0
	% within Responsivnes1	54.0%	46.0%	100.0%
	% within Kualitas Pelayanan1	100.0%	100.0%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.466 <sup>a</sup>	1	.006		
Continuity Correction <sup>b</sup>	6.403	1	.011		
Likelihood Ratio	7.542	1	.006		
Fisher's Exact Test				.009	.006
Linear-by-Linear Association	7.392	1	.007		
N of Valid Cases <sup>b</sup>	100				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20,24.

b. Computed only for a 2x2 table

#### Directional Measures

			Value
Nominal by Interval	Eta	Responsivnes1 Dependent	.273
		Kualitas Pelayanan1 Dependent	.273

### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Responsivnes1 (Tidak Baik / Baik)	3.093	1.361	7.030
For cohort Kualitas Pelayanan1 = Tidak Baik	1.710	1.127	2.595
For cohort Kualitas Pelayanan1 = Baik	.553	.358	.854
N of Valid Cases	100		



# Multivariat

## Seleksi bivariat

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1

/METHOD=ENTER Relaiabilitas1

/PRINT=CI(95)

/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

## Logistic Regression

### Notes

Output Created		13 Agustus 2021 09:06:00
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing

Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1	
		/METHOD=ENTER Relabilitas1	
		/PRINT=CI(95)	
		/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).	
Resources	Processor Time		00:00:00.078
	Elapsed Time		00:00:00.038

[DataSet0]

**Case Processing Summary**

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	100	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	100	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		100	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

**Dependent Variable Encoding**

Original Value	Internal Value
Tidak Baik	0
Baik	1

## Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 0	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	54	0	100.0
		Baik	46	0	.0
	Overall Percentage				54.0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-.160	.201	.639	1	.424	.852

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables Relabilitas1	19.233	1	.000
Overall Statistics	19.233	1	.000

**Block 1: Method = Enter****Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	19.882	1	.000
	Block	19.882	1	.000
	Model	19.882	1	.000

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	118.107 <sup>a</sup>	.180	.241

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

**Classification Table<sup>a</sup>**

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 1	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	39	15	72.2
		Baik	13	33	71.7
	Overall Percentage				72.0

a. The cut value is ,500

**Variables in the Equation**

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95,0%	
									Lower
Step 1 <sup>a</sup>	<b>Relaibilitas1</b>	1.887	.447	17.847	1	.000	6.600		
	Constant	-2.986	.712	17.575	1	.000	.051		

a. Variable(s) entered on step 1: Relaibilitas1.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1

/METHOD=ENTER Anssurance1

/PRINT=CI(95)

/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

**Logistic Regression**

**Notes**

Output Created	13 Agustus 2021 09:06:19	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing

Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1  /METHOD=ENTER Anssurance1  /PRINT=CI(95)  /CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).
Resources	Processor Time	00:00:00.016
	Elapsed Time	00:00:00.041

[DataSet0]

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	100	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	100	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		100	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Baik	0
Baik	1

## Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 0	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	54	0	100.0
		Baik	46	0	.0
	Overall Percentage				54.0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-.160	.201	.639	1	.424	.852

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables Anssurance1	17.558	1	.000
Overall Statistics	17.558	1	.000

**Block 1: Method = Enter****Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	18.110	1	.000
	Block	18.110	1	.000
	Model	18.110	1	.000

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	119.879 <sup>a</sup>	.166	.221

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

**Classification Table<sup>a</sup>**

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 1	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	46	8	85.2
		Baik	21	25	54.3
	Overall Percentage				71.0

a. The cut value is ,500



## Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% Lo
Step 1 <sup>a</sup>	Anssurance1	1.924	.484	15.788	1	.000	6.845	
	Constant	-2.708	.665	16.571	1	.000	.067	

a. Variable(s) entered on step 1: Anssurance1.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1

/METHOD=ENTER Empati1

/PRINT=CI(95)

/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

## Logistic Regression

### Notes

Output Created		13 Agustus 2021 09:06:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing

Syntax	LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1		
	/METHOD=ENTER Empati1		
	/PRINT=CI(95)		
	/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).		
Resources	Processor Time		00:00:00.094
	Elapsed Time		00:00:00.097

[DataSet0]

**Case Processing Summary**

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	100	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	100	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		100	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

**Dependent Variable Encoding**

Original Value	Internal Value
Tidak Baik	0
Baik	1

## Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 0	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	54	0	100.0
		Baik	46	0	.0
	Overall Percentage				54.0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-.160	.201	.639	1	.424	.852

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables Empati1	21.709	1	.000
Overall Statistics	21.709	1	.000

**Block 1: Method = Enter****Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	22.725	1	.000
	Block	22.725	1	.000
	Model	22.725	1	.000

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	115.264 <sup>a</sup>	.203	.272

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

**Classification Table<sup>a</sup>**

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 1	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	48	6	88.9
		Baik	21	25	54.3
	Overall Percentage				73.0

a. The cut value is ,500

## Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95,0% C
							Lower
Step 1 <sup>a</sup> <b>Empati1</b>	2.254	.525	18.463	1	.000	9.524	3.4
Constant	-3.080	.693	19.750	1	.000	.046	

a. Variable(s) entered on step 1: Empati1.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1

/METHOD=ENTER BuktiFisik1

/PRINT=CI(95)

/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

## Logistic Regression

### Notes

Output Created		13 Agustus 2021 09:06:44
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing

Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1  /METHOD=ENTER BuktiFisik1  /PRINT=CI(95)  /CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).
Resources	Processor Time	00:00:00.047
	Elapsed Time	00:00:00.049

[DataSet0]

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	100	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	100	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		100	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Baik	0
Baik	1

## Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 0	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	54	0	100.0
		Baik	46	0	.0
	Overall Percentage				54.0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-.160	.201	.639	1	.424	.852

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables BuktiFisik1	2.789	1	.095
Overall Statistics	2.789	1	.095

**Block 1: Method = Enter****Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	2.794	1	.095
	Block	2.794	1	.095
	Model	2.794	1	.095

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	135.195 <sup>a</sup>	.028	.037

a. Estimation terminated at iteration number 3 because parameter estimates changed by less than ,001.

**Classification Table<sup>a</sup>**

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 1	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	37	17	68.5
		Baik	24	22	47.8
	Overall Percentage				59.0

a. The cut value is ,500



**Variables in the Equation**

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95,0%
								Lower
Step 1 <sup>a</sup>	BuktiFisik1	.691	.416	2.758	1	.097	1.995	
	Constant	-1.124	.616	3.330	1	.068	.325	

a. Variable(s) entered on step 1: BuktiFisik1.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1

/METHOD=ENTER Responsivnes1

/PRINT=CI(95)

/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

**Logistic Regression**

**Notes**

Output Created	13 Agustus 2021 09:06:54	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing

Syntax	LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1		
	/METHOD=ENTER Responsivnes1		
	/PRINT=CI(95)		
	/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).		
Resources	Processor Time		00:00:00.094
	Elapsed Time		00:00:00.049

[DataSet0]

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	100	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	100	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		100	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Baik	0
Baik	1

## Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 0	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	54	0	100.0
		Baik	46	0	.0
	Overall Percentage				54.0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-.160	.201	.639	1	.424	.852

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables Responsivnes1	7.466	1	.006
Overall Statistics	7.466	1	.006

**Block 1: Method = Enter****Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	7.542	1	.006
	Block	7.542	1	.006
	Model	7.542	1	.006

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	130.447 <sup>a</sup>	.073	.097

a. Estimation terminated at iteration number 3 because parameter estimates changed by less than ,001.

**Classification Table<sup>a</sup>**

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 1	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	37	17	68.5
		Baik	19	27	58.7
	Overall Percentage				64.0

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup> Responsivnes1	1.129	.419	7.263	1	.007	3.093
Constant	-1.796	.644	7.778	1	.005	.166

a. Variable(s) entered on step 1: Responsivnes1.

## Multivariate regresi logistik

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1

/METHOD=ENTER Responsivnes1 BuktiFisik1 Empati1 Anssurance1 Relaibilitas1

/PRINT=CI(95)

/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

### Logistic Regression

#### Notes

Output Created		13 Agustus 2021 09:07:26
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>

	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing	
Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1  /METHOD=ENTER Responsivnes1 BuktiFisik1 Empati1 Anssurance1 Relaibilitas1  /PRINT=CI(95)  /CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).	
Resources	Processor Time		00:00:00.000
	Elapsed Time		00:00:00.029

[DataSet0]

**Case Processing Summary**

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	100	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	100	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		100	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

**Dependent Variable Encoding**

Original Value	Internal Value
Tidak Baik	0
Baik	1

**Block 0: Beginning Block****Classification Table<sup>a,b</sup>**

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 0	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	54	0	100.0
		Baik	46	0	.0
	Overall Percentage				54.0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

**Variables in the Equation**

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-.160	.201	.639	1	.424	.852

**Variables not in the Equation**

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	Responsivnes1	7.466	1	.006
		BuktiFisik1	2.789	1	.095
		Empati1	21.709	1	.000
		Anssurance1	17.558	1	.000
		Relaibilitas1	19.233	1	.000
Overall Statistics			35.108	5	.000

### Block 1: Method = Enter

#### Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	39.333	5	.000
	Block	39.333	5	.000
	Model	39.333	5	.000

#### Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	98.656 <sup>a</sup>	.325	.435

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than ,001.



Classification Table<sup>a</sup>

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 1	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	41	13	75.9
		Baik	15	31	67.4
	Overall Percentage				72.0

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>	Responsivnes1	.084	.581	.021	1	.886	1.087
	BuktiFisik1	-1.079	.643	2.813	1	.093	.340
	Empati1	1.796	.656	7.493	1	.006	6.027
	Anssurance1	1.440	.604	5.687	1	.017	4.220
	Relaibilitas1	1.429	.564	6.421	1	.011	4.175
	Constant	-5.159	1.134	20.688	1	.000	.006

a. Variable(s) entered on step 1: Responsivnes1, BuktiFisik1, Empati1, Anssurance1, Relaibilitas1.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1

/METHOD=ENTER Empati1 Anssurance1 Relaibilitas1

/PRINT=CI(95)

/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

## Logistic Regression

### Notes

Output Created		13 Agustus 2021 09:08:13
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing
Syntax		LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KualitasPelayanan1  /METHOD=ENTER Empati1 Anssurance1 Relaibilitas1  /PRINT=CI(95)  /CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).
Resources	Processor Time	00:00:00.187
	Elapsed Time	00:00:00.316

[DataSet0]

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	100	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	100	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		100	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

#### Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Baik	0
Baik	1

### Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 0	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	54	0	100.0
		Baik	46	0	.0
Overall Percentage					54.0

a. Constant is included in the model.

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed			Predicted		
			Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct
			Tidak Baik	Baik	
Step 0	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	54	0	100.0
		Baik	46	0	.0
	Overall Percentage				54.0

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	-.160	.201	.639	1	.424	.852

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	Empati1	21.709	1	.000
		Anssurance1	17.558	1	.000
		Relaibitas1	19.233	1	.000
	Overall Statistics		32.676	3	.000

**Block 1: Method = Enter**

### Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	36.223	3	.000
	Block	36.223	3	.000
	Model	36.223	3	.000

### Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	101.766 <sup>a</sup>	.304	.406

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than ,001.

### Classification Table<sup>a</sup>

Observed		Predicted			
		Kualitas Pelayanan1		Percentage Correct	
		Tidak Baik	Baik		
Step 1	Kualitas Pelayanan1	Tidak Baik	46	8	85.2
		Baik	18	28	60.9
	Overall Percentage				74.0

a. The cut value is ,500

## Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95,0% C.I.for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step 1 <sup>a</sup> Empati1	1.477	.584	6.405	1	.011	4.379	1.395	13.743
Anssurance1	1.141	.555	4.229	1	.040	3.129	1.055	9.283
Relaibiltas1	1.291	.499	6.681	1	.010	3.635	1.366	9.674
Constant	-5.508	1.086	25.725	1	.000	.004		

a. Variable(s) entered on step 1: Empati1, Anssurance1, Relaibiltas1.

