



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 3 (2) 2024: 477-489

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Pengaruh Pembagian Kerja, Mutu, Prosedur Pelayanan dan Prasarana Kantor terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat

Titi Hasanah^{1*}, Markus^{2*}, Indra Hartini³

^{1,2,3} Universitas Serelo Lahat

*Corresponding author: e-mail: titihasanah@unsela.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima (Maret 2024) Disetujui (April 2024) Diterbitkan (Mei 2024)</p>	<p>Penelitian dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pembagian kerja, mutu, prosedur pelayanan dan prasarana kantor secara sendiri-sendiri dan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada responden. Uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan perhitungan statistik dengan rumus regresi berganda, uji parsial uji simultan dan koefisien determinasi. Hasil penelitian didapat Pembagian kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. Mutu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat . Prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Lahat. Prasarana kantor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Lahat. Pembagian kerja, mutu, prosedur pelayanan dan prasarana kantor berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.</p>
<p>Kata Kunci: Pembagian kerja, mutu, prosedur pelayanan, prasarana dan kepuasan masyarakat.</p>	<p><i>ABSTRACT</i></p>
<p>Keywords: division of labor, quality, service procedures, infrastructure and community satisfaction</p>	<p><i>Research with the aim of knowing and analyzing the influence of division of work, quality, service procedures and office infrastructure individually and collectively on community satisfaction with the Lahat Regency Population and Civil Registration Service. The research method used in this research is a quantitative method using questionnaires delivered to respondents. Test data quality using validity tests, reliability tests, normality tests. The analysis used is descriptive analysis</i></p>

and inferential analysis using statistical calculations with multiple regression formulas, partial simultaneous tests and coefficient of determination. The research results showed that the division of labor had a significant effect on community satisfaction with the Lahat Regency Population and Civil Registration Service. Quality has a significant effect on community satisfaction with the Lahat Regency Population and Civil Registration Service. Service procedures have a significant effect on community satisfaction with the Tanah Lahat Regency Population and Civil Registration Service. Office infrastructure has a significant effect on community satisfaction with the Tanah Lahat Regency Population and Civil Registration Service. The division of work, quality, service procedures and office infrastructure together have a significant effect on community satisfaction with the Lahat Regency Population and Civil Registration Service.

PENDAHULUAN

Dalam organisasi pemerintahan, pegawai memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan mencapai tujuan organisasi. Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Pegawai negeri sipil merupakan unsur utama sumber daya manusia, aparatur negara yang mempunyai peranan untuk menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Pembagian kerja adalah pemecahan tugas dengan demikian rupa sehingga setiap orang atau pegawai dalam organisasi bertanggungjawab dan melaksanakan aktivitas tertentu saja. Pembagian kerja adalah hasil analisis pekerjaan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menghimpun dan mengolah informasi mengenai pekerjaan. Pembagian kerja adalah rekaman tertulis mengenai tanggung jawab dari pekerjaan tertentu. Dokumen ini menunjukkan kualifikasi yang dibutuhkan untuk jabatan tersebut dan menguraikan bagaimana pekerjaan tersebut berhubungan dengan bagian lain dalam perusahaan.

Pembagian kerja adalah penjabaran tugas yang harus dikerjakan sehingga setiap orang dalam organisasi bertanggungjawab untuk dan melaksanakan seperangkat aktivitas tertentu dan bukan keseluruhan tugas. Dengan adanya pembagian kerja maka pegawai atau dituntut tanggung jawabnya didalam penyelesaian setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Jenis pekerjaan yang beraneka ragam merupakan hal yang sudah biasa didalam suatu organisasi yang mempunyai tujuan yang jelas. Spesialisasi pekerjaan diperlukan karena dalam pembagian kerja terjadi pembagian fungsi-fungsi dimana setiap fungsi tersebut memerlukan keahlian khusus untuk menyelesaikan setiap pekerjaan.

Mutu merupakan semua gabungan dari setiap pelayanan yang diberikan yang digunakan untuk memenuhi harapan masyarakat dalam menerima pelayanan, mutu merupakan kesesuaian pada persyaratan yang ada didalam sebuah organisasi, seseorang pegawai yang memiliki mutu dalam

bekerja tentu akan bekerja dengan maksimal sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin meningkat. Mutu dari pelayanan adalah kualitas proses pemberian layanan kepada masyarakat atau sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan kepada masyarakat yang diberikan dengan tujuan masyarakat mendapatkan kepuasan dari atas pelayanan yang diberikan.

Mutu adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Pelayanan merupakan sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan sebagai tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

Pencapaian hasil kerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Lahat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masih rendah, dimana dalam hal ini masih banyak pegawai tidak masuk kerja tanpa izin, keterlambatan dalam bekerja, pencapaian hasil kerja yang berkualitas masih kurang dan hasil kerja tidak sesuai dengan target. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam menjalankan tugas – tugas yang diberikan.

Prosedur pelayanan merupakan tata kerja yang menjadi tahapan berkaitan dengan asal maupun tujuan serta waktu pemberian pelayanan dan penggunaan alat apa yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Prosedur pelayanan adalah pola tetap dengan sebuah rangkain metode dalam menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan kebutuhan.

Prosedur pelayanan dalam suatu organisasi merupakan petunjuk yang terarah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan adanya prosedur akan memudahkan dalam penyelesaian suatu pekerjaan, sehingga hasil kerja pun diharapkan akan menjadi lebih efektif, dengan demikian seseorang didalam bekerja tanpa mengikuti prosedur maka akan terjadi penyimpangan – penyimpangan dari apa yang direncanakan tidak akan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Dengan demikian prosedur pelayanan dapat dikaitkan dengan rangkaian atau urutan tata kerja secara sistematis dan menjadi pola yang tetap dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam memberikan pelayanan. Prosedur merupakan proses dengan tahapan dalam peraturan kerja yang harus diikuti oleh para pekerja, baik itu cara mengerjakannya dan kapan waktu harus menyelesaikannya seriat untuk apa harus dikerjakan.

Pekerjaan kantor yang padat juga membutuhkan dukungan prasarana yang memadai. Prasarana kantor sebagai bagian integral dari keseluruhan kegiatan atau aktivitas kerja yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Secara umum prasarana kantor bermakna sebagai segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses usaha atau pembangunan.

Prasarana kantor adalah segala yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Jadi prasarana kantor merupakan fasilitas tempat barang tidak bergerak yang digunakan untuk

menunjang sarana kantor dalam mencapai tujuan usaha atau organisasi. Prasarana ini merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam kegiatan yang sifatnya permanen atau tetap seperti gedung, lapangan, aula dan sebagainya dalam suatu organisasi atau perusahaan. Prasarana kantor merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai penunjang pelaksanaan proses kegiatan kantor yang bersifat permanen atau tetap.

Masyarakat sebagai pengguna informasi publik memiliki pandangan masing-masing mengenai manfaat yang akan diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut. Kepuasan masyarakat merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan jasa yang di beli atau jasa yang digunakan. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Kepuasan atau ketidak puasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang di serahkan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang di rasakan setelah pemakaian.

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pengguna pelayanan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat, ditemui beberapa kendala yaitu pembagian kerja pegawai belum dilaksanakan sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing pegawai serta masih terjadinya kesenjangan dalam pembagian kerja dimana masih terdapat adanya pegawai dengan beban kerja yang banyak sementara pegawai yang lainnya dengan beban kerja yang sedikit. Mutu yang diberikan kepada masyarakat masih rendah, hal ini ditandai dengan masih adanya masyarakat yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Prosedur pelayanan yang diberikan belum dijalankan dengan sebenar – benarnya, dimana dalam hal ini masih adanya masyarakat yang menggunakan pelayanan merasakan pelayanan yang diterima sangat sulit. Dan prasarana kantor belum mencukupi atau belum baik, seperti jumlah computer/laptop yang masih sedikit dan mesin printer yang masih kurang dan tidak terawatt. Dengan adanya beberapa permasalahan ini menyebabkan masih rendahnya kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Oleh karna itu penelitian akan membahas “Pengaruh Pembagian Kerja, Mutu, Prosedur Pelayanan Dan Prasarana Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat ”.

KAJIAN LITERATUR

Pembagian Kerja

Menurut Rivai (2018). Pembagian tugas adalah hasil analisis pekerjaan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menghimpun dan mengolah informasi mengenai pekerjaan. Pembagian kerja adalah pemecahan tugas dengan demikian rupa sehingga setiap orang atau karyawan dalam organisasi bertanggungjawab dan melaksanakan aktivitas tertentu saja. Menurut James A.F. Stoner (2019:127). Pembagian kerja adalah penjabaran tugas yang harus dikerjakan sehingga setiap orang dalam organisasi bertanggungjawab untuk dan melaksanakan seperangkat aktivitas tertentu dan bukan keseluruhan tugas.

Mutu

Menurut Freed Luthans (2020:46) pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditunjukkan orang lain untuk menyelesaikan masalah. Menurut Groonros Ratminto dan Atik (2018:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Sampara dalam Sinambela (2019:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu adalah kualitas proses pemberian layanan kepada masyarakat atau sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan kepada masyarakat yang diberikan dengan tujuan masyarakat mendapatkan kepuasan dari atas pelayanan yang diberikan.

Prosedur Pelayanan

Menurut Pawanasutha (2020 :1), prosedur dalam suatu organisasi merupakan petunjuk yang terarah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan adanya prosedur akan memudahkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sehingga hasil kerja pun diharapkan akan menjadi lebih efektif, dengan demikian seseorang didalam bekerja tanpa mengikuti prosedur maka akan terjadi penyimpangan – penyimpangan dari apa yang direncanakan tidak akan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Dengan demikian prosedur dapat dikaitkan dengan rangkaian atau urutan tata kerja secara sistematis dan menjadi pola yang tetap dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Prosedur merupakan proses dengan tahapan dalam peraturan kerja yang harus diikuti oleh para pekerja, baik itu cara mengerjakannya dan kapan waktu harus menyelesaikannya seriat untuk apa harus dikerjakan.

Prasarana Kantor

Menurut Sri Endang R (2022). Prasarana kantor itu lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung, ruang, dan tanah. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah Pasal 1 juga menjelaskan bahwa: Prasarana kerja kantor adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi menunjang terselenggaranya suatu proses kerja aparatur dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, seperti gedung kantor, rumah jabatan dan rumah instansi. Prasarana ini merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam kegiatan yang sifatnya permanen atau tetap seperti gedung, lapangan, aula dan sebagainya dalam suatu organisasi atau perusahaan. Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka dapat diambil kesimpulan bahwa prasarana kantor merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai penunjang pelaksanaan proses kegiatan kantor yang bersifat permanen atau tetap. Contoh prasarana kantor seperti tanah, gedung, dan ruang kantor.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler & Armstrong (2017:36), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang

METODE

Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rancangan – rancangan yang berkaitan dengan tujuan penelitian atau sebagai pedoman dalam penelitian. Menurut Sarwono (2019) desain penelitian adalah gambaran penelitian atau peta penelitian yang dapat menjadi petunjuk arah bagi peneliti dalam melaksanakan penelitiannya. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat, dengan tema dan topik penelitian ”pengaruh pembagian kerja, mutu, prosedur pelayanan dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat”.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah proses yang dilakukan oleh penulis dalam memperoleh data dengan metode sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (*Library Reseach*)

Studi pustaka yaitu dengan membaca dan mempelajari dokumentasi, buku-buku, data kearsipan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Studi Lapangan (*Field Reseach*)

Studi lapangan merupakan tehnik pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian, dengan tujuan memperoleh data resmi dan akurat serta relevan dengan masalah yang diteliti dengan cara :

- a. Pengamatan (*Observasi*). Pengamatan ialah penulis mengamati subjek penelitian untuk memperoleh data dan informasi.
- b. Wawancara (*Interview*). Wawancara ini berupa proses percakapan berbentuk tanya jawab langsung bertatap muka dengan informan untuk memperoleh data dan keterangan.
- c. Metode Kuisisioner. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan terhadap variabel – variabel penelitian. Penulis meneliti variabel – variabel tersebut dengan masing masing variabel diberikan skor nilai yaitu : Sangat Setuju (SS) skor nilai 5, Setuju (S) skor nilai 4, Kurang Setuju (KS) skor nilai 3, Tidak Setuju (TS) skor nilai 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor nilai 1.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yaitu gambaran dan uraian mengenai variable-variabel penelitian yang dapat di amati oleh penulis. Variabel bebas ialah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, sedangkan variabel terikat ialah variabel yang bergantung terhadap variabel bebas.

Tabel 1 Operasional Variabel – Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Pembagian Kerja (X1) Sumber : Nitisemito, (2020:174)	Penempatan pegawai	1 Penempatan berdasarkan pendidikan 2 Penempatan berdasarkan kemampuan 3 Penempatan berdasarkan keahlian	Ordinal
	Beban kerja	1. Pemberian tugas yang dipercayakan 2. Pemberian tugas secara merata 3. Pengelompokan pembagian kerja	
	Spesialisasi pekerjaan	1. Penempatan kerja berdasarkan keahlian khusus 2. Membedakan beban kerja yang tidak membutuhkan keahlian 3. Menetapkan tugas – tugas 4. Mambandingkan kebutuhan dan kepentingan tugas	
Mutu (X2) Sumber : Pasuraman (2017:129)	Tangible (berwujud)	1. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan 2. Kemudahan dalam proses pelayanan	Ordinal
	Reliability (Kehandalan)	1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas	
	Responsiveness (Ketanggapan)	1. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, cepat, dan cermat	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	Assurance (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan 	
	Empathy (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> Petugas melayani dengan sikap ramah Petugas melayani dengan sikap sopan santun 	
Prosedur Pelayanan (X3) Sumber : Ardiyos (2018:466)	Tercapaiannya tujuan	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan kerja Susunan dan tata kerja 	Ordinal
	Prosedur melahirkan pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> Pelaksanaan pengawasan Tujuan pengawasan 	
	Prosedur menunjukkan urutan yang logis	<ol style="list-style-type: none"> Urutan dan tatanan kerja Pedoman kerja 	
	Prosedur sebagai penetapan keputusan	<ol style="list-style-type: none"> Penetapan keputusan Pelaksanaan tanggung jawab 	
	Prosedur meminimalkan hambatan	<ol style="list-style-type: none"> Sanksi terhadap pelanggaran kerja Pelaksanaan peraturan kerja 	
Prasarana Kantor (X4) Sumber : Sofyan (2019: 22)	Mesin dan peralatan kantor	<ol style="list-style-type: none"> Penyediaan wifi kantor Penyediaan ruangan kerja yang luas 	Ordinal
	Peralatan inventaris	<ol style="list-style-type: none"> Bangunan kantor yang baik Kepemilikan tanah kantor 	
	Perlengkapan kantor	<ol style="list-style-type: none"> Keadaan computer / laptop kantor Mesin printer yang disediakan 	
	Bangunan kantor	<ol style="list-style-type: none"> Status kepemilikan Gedung kantor Bentuk bangunan kantor 	
	Alat transportasi	<ol style="list-style-type: none"> Mobil dinas yang disediakan kantor Motor dinas yang disediakan oleh kantor 	
Kepuasan Masyarakat (Y) Sumber : (Morgan dan Murgatroyd, 2020),	Kemudahan persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Masyarakat menerima pelayanan dengan mudah Pelayanan yang diberikan tidak rumit 	Ordinal
	Kesederhanaan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Prosedur pelayanan tidak sulit 	
	Kecepatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan yang diberikan cepat 	
	Keterjangkauan biaya	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan yang diberikan tidak memberatkan masyarakat 	
	Kesesuaian pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan yang diberikan sudah sesuai 	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	Kemampuan	7. Petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam melayani	
	Keramahan	8. Petugas pelayanan sangat ramah dalam melayani	
	Tanggungjawab	9. Petugas pelayanan bekerja dengan tanggungjawab	
	Kualitas sistem pengaduan	10. Masyarakat diberikan ruang menyampaikan masukan	

Teknik Analisis Data

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kebasahan suatu data dengan menggunakan perhitungan statistik dan matematik dengan bantuan program SPSS, teknik analisis data dalam penelitian ini dengan rumus – rumus sebagai berikut :

Uji validitas adalah pengujian olah data yang menguji valid atau tidaknya suatu data, data dikatakan valid jika memiliki nilai $r > 0,300$ dan jika data yang diolah memiliki nilai $r < 0,300$ maka data yang diolah tersebut tidak valid. Data yang diolah ini adalah data hasil penyebaran kuisisioner mengenai variabel – variabel penelitian yang dibagikan oleh penulis kepada sejumlah responden dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian data dengan tujuan untuk menguji reliabel/ terpercaya atau tidaknya suatu data, dengan kriteria jika nilai koefisien (r) $> 0,600$, maka variabel penelitian dikatakan reliabel atau terpercaya dan jika nilai koefisien (r) $< 0,600$ maka data yang diuji tidak reliabel/terpercaya.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dengan tujuan untuk menjelaskan kriteria data mengenai tanggapan responden terhadap variabel – variabel penelitian.

Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial merupakan analisis dengan tujuan untuk menguraikan kesimpulan hasil dari penelitian dengan menggunakan pengujian hipotesis berikut

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri. Rumus regresi berganda dalam penelitian ini dengan persamaan yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

- a = Konstanta
- X = Variabel – variabel bebas
- b₁, b₂, b₃, b₄ = Koefisien Regresi
- e = error term (kesalahan)

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dengan tujuan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya Pengaruh variabel – variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji simultan dalam penelitian ini dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % dan tingkat kesalahan sebesar 5 % atau 0,05. Uji simultan dalam penelitian ini dengan ketentuan :

- a. Ho ditolak jika nilai signifikan F < 0,05, Hal ini berarti bahwa variabel – variabel bebas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.
- b. Ho diterima jika nilai signifikan F > 0,05, Hal ini berarti bahwa variabel – variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.

Koefisien Diterminasi

Analisis koefisien diterminasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel - variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama - sama. Analisis koefisien diterminasi dalam penelitian ini dengan rumus dan ketentuan berikut :

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R² = Nilai Koefisien Diterminasi

r = Nilai Koefisien Korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Berganda

Tabel 2 Uji Regresi Berganda Variabel Pembagian Kerja (X₁), Mutu (X₂), Prosedur Pelayanan (X₃), Prasarana Kantor (X₄) Dengan Kepuasan Masyarakat (Y) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	18.907	4.528
Pembagian Kerja	.257	.102
Mutu	.510	.117
Prosedur Pelayanan	.420	.110
Prasarana Kantor	.197	.086

Hasil perhitungan dapat didapat persamaan regresi yaitu :

$$Y = 18.907 + 0.257 (X_1) + 0.510 (X_2) + 0.420 (X_3) + 0.197 (X_4)$$

Hasil analisis diperoleh nilai konstanta sebesar 18.907, hal ini memiliki makna jika variabel Pembagian Kerja (X_1), Mutu (X_2), Prosedur Pelayanan (X_3) dan Prasarana Kantor (X_4) di asumsikan Nol atau dianggap tidak ada, maka besarnya nilai variabel terikat sebesar 18.907.

Hasil perhitungan regresi berganda diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Pembagian Kerja (X_1) sebesar 0.257, hal ini memiliki makna jika variabel Pembagian Kerja (X_1) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.257. Jadi besarnya pengaruh variabel Pembagian Kerja (X_1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.257 atau 25.7 % dan sisanya 74.3 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain diluar variabel – variabel penelitian penulis, seperti : kualitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kemudahan pelayanan, semangat kerja dan motivasi kerja.

Hasil perhitungan regresi berganda diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Mutu (X_2) sebesar 0.510, hal ini memiliki makna jika variabel Mutu (X_2) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.510. Jadi besarnya pengaruh variabel Mutu (X_2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.510 atau 51 % dan sisanya 49 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variable-variabel penelitian penulis, seperti : kualitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kemudahan pelayanan, semangat kerja dan motivasi kerja.

Hasil perhitungan regresi berganda diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Prosedur Pelayanan (X_3) sebesar 0.420, hal ini memiliki makna jika variabel Prosedur Pelayanan (X_3) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.420. Jadi besarnya pengaruh variabel Prosedur Pelayanan (X_3) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.420 atau 42 % dan sisanya 58 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain diluar variabel – variabel penelitian penulis, seperti : kualitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kemudahan pelayanan, semangat kerja dan motivasi kerja.

Hasil perhitungan regresi berganda diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Prasarana Kantor (X_4) sebesar 0.197, hal ini memiliki makna jika variabel Prasarana Kantor (X_4) ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.197. Jadi besarnya pengaruh variabel Prasarana Kantor (X_4) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.197 atau 19.7 % dan sisanya 80.3 % dipengaruhi oleh factor-faktor lain diluar variabel - variabel penelitian penulis, seperti : kualitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kemudahan pelayanan, semangat kerja dan motivasi kerja.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 3 Uji Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
Pembagian Kerja	2.530	.015
Mutu	4.357	.000
Prosedur Pelayanan	3.827	.000
Prasarana Kantor	2.306	.026

Berdasarkan hasil analisis regresi antara variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Uji signifikan pengaruh variabel Pembagian Kerja (X_1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai Sig, $0,015 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian variabel Pembagian Kerja (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat

- (Y). Jadi hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan.
2. Uji signifikan pengaruh variabel Mutu (X_2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai Sig, $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian variabel Mutu (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Jadi hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan.
 3. Uji signifikan pengaruh variabel Prosedur Pelayanan (X_3) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai Sig, $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian variabel Prosedur Pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Jadi hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan.
 4. Uji signifikan pengaruh variabel Prasarana Kantor (X_4) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), diperoleh nilai Sig, $0,026 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian variabel Prasarana Kantor (X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Jadi hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan.

Koefisien Determinasi

Tabel 4 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square
1	.708 ^a	.502

Hasil tabel di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,502, hal ini memiliki makna besarnya pengaruh variabel Pembagian Kerja (X_1), Mutu (X_2), Prosedur Pelayanan (X_3) dan Prasarana Kantor (X_4) secara bersama – sama terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 50.2 % dan sisanya 49.8 % dipengaruhi oleh variable-variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis, seperti : kualitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kemudahan pelayanan, semangat kerja dan motivasi kerja.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	F	Sig.
1 Regression	11.331	.000 ^a
Residual		
Total		

Hasil tabel di atas diperoleh nilai Sig, $0,000 < 0,05$, dengan demikian H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Pembagian Kerja (X_1), Mutu (X_2), Prosedur Pelayanan (X_3) dan Prasarana Kantor (X_4) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan.

KESIMPULAN

Pembagian Kerja dan Mutu Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. Prosedur Pelayanan dan Prasarana Kantor Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat serta Pembagian Kerja, Mutu, Prosedur Pelayanan Dan Prasarana Kantor Berpengaruh Signifikan Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.

REFERENSI

- Ardiyos, 2018, *Beberapa karakteristik prosedur kerja sekaligus menjadi indikator atas prosedur kerja*
- Arikunto, 2020. *Prosedur Penelitian*, Bumi Aksara : Jakarta
- Armand V. Feigenbaum, 2019. Konsep Persediaan Pengaman (Safety Stock Concept). Makalah Seminar.
- Brata, 2017. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Crosby, 2019. *Quality is Free, The Art Of making Quality Certain*, New York, -McGraw-Hill Book Co
- Emzir, 2017. *Metodologi Penelitian Pendidikan:Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Freed Luthans, 2020. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Ghozali, 2017. *Metodologi Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Groonros Ratminto dan Atik, 2018. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gunsu Nurmansyah dkk, 2019, *dalam buku Pengantar Antropologi*, Sebuah Ikhtisar Mengenal Antropologi.
- Joseph M. Juran, 2017. *Arti mutu merupakan kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan juga kepuasan konsumen*.
- Keputusan Menteri Peningkatan Aparatur Negara, No.25 Tahun 2004.
- Koentjaraningrat, *ahli antropologi Indonesia*, 2019. dalam buku karyanya yang berjudul "Pengantar Ilmu Antropologi (Cetakan Kedelapan).
- Kotler, 2017. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Lovelock dan Wirtz, 2019. *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson.
- Margono, 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Rineka Cipta. Jakarta
- Moenir, 2017. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Moenir, 2018. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Pasuraman, 2017. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*.
- Pawanasutha, artikel, 2020. *Tata Kerja, Prosedur Kerja dan Sistem Kerja*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah Pasal 1
- Purbayu, 2017. *Pokok – Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)* Edisi Kedua, Bumi Aksara Jakarta
- Rosdy Ruslan, 2018. *Metode penelitian Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Surabaya