

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENYULUH
TERHADAP MINAT PESERTA KELUARGA
BERENCANA PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS KECAMATAN MARUSU
KABUPATEN MAROS**

**RAHMATIAH
1661201329**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENYULUH
TERHADAP MINAT PESERTA KELUARGA
BERENCANA PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS KECAMATAN MARUSU
KABUPATEN MAROS**

Sebagai Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**RAHMATIAH
1661201329**

Kepada
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

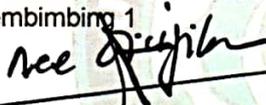
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENYULUH
TERHADAP MINAT PESERTA KELUARGA
BERENCANA PADA UNIT PELAKSANA
TEKHNIS KECAMATAN MARUSU
KABUPATEN MAROS**

Disusun dan diajukan oleh :

**RAHMATIAH
1661201329**

Telah diperiksa dan setuju untuk di ujikan.

Pembimbing 1



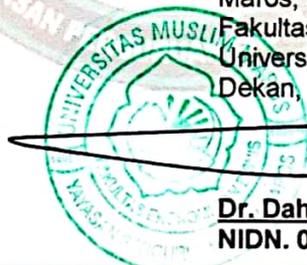
Dr. Dahlan. S.E., M.Si.

Pembimbing 2



Sarnawiah, S.E., M.Si

Maros, 2021
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros
Dekan,



Dr. Dahlan, S.E., M.M.
NIDN. 0931125807

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat, karunia dan Ridha-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada nabi tercinta, Muhammad SAW yang telah menyinari dunia ini dengan cahaya islami. Teriring harapan semoga kita termasuk umat beliau yang akan mendapatkan syafa'at dihari kemudian. Amin Ya Rabbal Alamin.

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh Terhadap Minat Peserta Keluarga Berencana pada Unit Pelaksana Teknis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros", diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi FEB UMMA.

Proses Penyelesaian Skripsi ini sungguh merupakan suatu perjuangan panjang bagi peneliti. Peneliti menyadari bahwa dalam proses penelitian, hingga penulisan skripsi, peneliti menemui banyak hambatan. Namun berkat bantuan, motivasi, doa, dan pemikiran berbagai pihak, maka hambatan-hambatan tersebut dapat teratasi dengan baik. Peneliti berharap dengan selesainya skripsi ini, bukanlah akhir dari sebuah karya, melainkan awal dari semuanya, awal dari sebuah perjuangan hidup. Terimah kasih yang sebesar-besarnya peneliti haturkan kepada Orang Tuaku Serta Saudara-saudaraku atas segala pengorbanan, pengertian, dan segala doanya sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dengan

baik. Kiranya Allah SWT Senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya kepada kita semua.

Selanjutnya ucapan Terimah kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya peneliti sampaikan kepada:

1. Dr.H.Muhammad Kram Idrus, M.S selaku Ketua YAPIM MAROS
2. Prof.Nurul Ilmi Idrus, M, Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Muslim Maros
3. Dr. Mustafa, S. E, M. Ak. Selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unuversitas Muslim Maros.
4. Wakil Dekan I, II, III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros
5. Hasdiana S, S. E, M.M. selaku Ketua Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.
6. Dr. Dahlan S.E, M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa melungkan waktu, tenaga, pikiran, memberi motivasi dalam membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Keikhlasan beliau memberi semangat kepada peneliti untuk mengerjakan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
7. Sarnawiah, S.E, M.Si selaku selaku pembimbing II yang senantiasa dan meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini serta berdiskusi ketika ide awal penelitian ini peneliti ajukan hingga revisi-revisi penelitian ini sehingga

menambah wawasan peneliti. Dari keiklasan beliau, peneliti senantiasa bersemangat mengerjakan skripsi ini meskipun terasa cukup berat.

8. Bapak dan ibu dosen FEB UMMA yang tidak dapat kami sebut namanya satu persatu yang telah memberikan ilmu selama peneliti menempuh pendidikan.
9. Staf pengawai FEB UMMA yang telah bekerja dengan hati yang tulus dan melayani dengan penuh sabar demi kelancaran proses perkuliahan.
10. Serta para sahabat saya yang tak henti-hentinya memberi support serta rekan-rekan mahasiswa program studi Manajemen FEB UMMA atas segala bantuan dan kerjasamanya selama peneliti menjalani perkuliahan.

Terlalu banyak orang yang berjasa dan mempunyai andil kepada peneliti selama menempuh pendidikan di UMMA, sehingga tidak akan termuat bila dicantumkan namanya satu persatu, kepada mereka semua tanpa terkecuali peneliti ucapkan terima kasih.

Akhirnya, peneliti berharap semoga karya sederhana ini dapat memberikn manfaat bagi pembaca dan untuk kemajuan pendidikan di Indonesia di kabupaten Maros.

Maros, 2021

penulis

ABSTRAK

RAHMATIAH. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan penyuluh Terhadap Minat Peserta Keluarga Berencana Pada Unit Pelaksana Teknis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros (dibimbing oleh Dahlan dan Sarnawiah)*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh terhadap Minat Peserta Keluarga Berencana Pada Unit pelaksana Teknis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear sederhana, uji T , analisis korelasi dan determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis kualitas pelayanan terhadap minat peserta di terima dengan dasar nilai T hitung 3.550 lebih besar dari nilai T tabel 1.66235. kemudian hasil uji koefisien korelasi menunjukkan kualitas pelayanan terhadap minat peserta mempunyai hubungan yang rendah, kemudian berdasarkan hasil uji determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebesar 25.3% terhadap variabel minat peserta.

Kata kunci :kualitas pelayanan, minat peserta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	6
B. Kualitas Pelayanan	9
C. Minat.....	15
D. Penelitian Terdahulu	18
E. Kerangka Pikir.....	21
F. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Jenis dan Sumber Data	23
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Populasi dan Sampel	26
F. Metode Analisis.....	26
G. Definisi Operasional Variabel	33
BAB IV SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN	34
A. Gambaran umum objek penelitian	34
B. Visi dan Misi	37
C. Struktur Organisasi	38
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Karakteristik Responden.....	39

B. Deskripsi Variabel	40
C. Metode Analisis dan Pengujian Analisis	44
D. Pembahasan	49
BAB VI PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52

DAFTAR TABEL

No.	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2. Skala Likert	25
Tabel 3. Kategori Skala Likert Penilaian	29
Tabel 4. Interpretasi Koefisien Korelasi	31
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidkan	40
Tabel 8. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat Peserta	42
Tabel 10. Uji Validitas Variabel	44
Tabel 11. Uji Reliabilitas Variabel	45
Tabel 12. <i>Coefficient</i>	46
Tabel 13. Model <i>Summary</i>	47

DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir	21
Gambar 2. Struktur Organisasi Kecamatan.....	38
Gambar 3. Struktur Organisasi UPT	38

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas dimulai dari kebutuhan dan berakhir pada persepsi, hal ini dapat di artikan bahwa kualitas yang baik dilihat dari persepsi. Persepsi terhadap kualitas pelayanan yang merupakan penilaian total terhadap pelayanan yang telah dilakukan, harapan peserta dibentuk dari pengalaman masa lalu dan dari mulut ke mulut, pelayanan memunculkan kebutuhan yang di inginkan oleh individu. Kualitas pelayanan yang baik akan memunculkan minat setiap individu dalam suatu lembaga atau instansi.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting untuk mencapai tujuan utamanya dalam menarik minat peserta, cara yang dilakukan oleh masing – masing lembaga berbeda antara satu dengan yang lainnya. Ada lembaga yang menentukan fasilitas dan mutu pelayanan yang sesuai dengan selera dan kemampuan lembaga, tetapi ada juga yang mengutamakan mutu dan fasilitas yang lebih menarik dan dengan perjuangan yang baik pula, sehingga dengan adanya pelayanan yang maksimal dapat mengundang minat bagi peserta.

Minat sendiri merupakan keinginan yang muncul dalam diri dan membuat perasaan individu untuk terus melakukan sesuatu yang telah di lakukan sebelumnya, pada dasarnya minat merupakan kebutuhan alamiah dalam diri yang di dorong oleh rasa nyaman dan membuat individu melakukan sesuatu yang sesuai dengan keinginannya. Untuk

memunculkan minat individu maka di butuhkan pelayanan yang baik, termasuk dalam melayani para peserta keluarga berencana

Pelayanan dapat di lihat dari segi kemampuan mewujudkan kebutuhan masyarakat dan ketanggapan memberikan layanan, utamanya melayani masyarakat dalam penggunaan alat kontrasepsi. Selain itu pelayanan pada masyarakat harus betul-betul dilakukan guna mewujudkan minat peserta keluarga berencana.

Dalam pelaksanaan penyuluhan keluarga berencana, penyuluh menyampaikan informasi terkait alat kontrasepsi dimana alat ini terdiri dari dua macam, yaitu metode kontrasepsi jangka panjang dan non metode jangka panjang. Hal ini penting disampaikan ke masyarakat guna memberi petunjuk tentang pemakaian alat kontrasepsi, selain itu metode kontrasepsi jangka panjang memiliki jenis seperti implan, *intra uterine device*, tubektomi dan vasektomi, selanjutnya untuk metode non jangka panjang memiliki jenis seperti suntik, pil dan kondom.

Marusu merupakan kecamatan dengan tingkat warga yang memakai alat kontrasepsi berupa keluarga berencana, namun beberapa tahun terakhir ini masyarakat cenderung kurang meminati alat kontrasepsi ini, sehingga hal ini menjadi kendala bagi penyuluh untuk menyampaikan ke masyarakat akan pentingnya keluarga berencana dan berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di dapatkan fenomena bahwa masyarakat cenderung masyarakat takut untuk memakai alat kontrasepsi keluarga berencana dan berdasarkan hal tersebut maka

peneliti menarik kesimpulan dengan fakta bahwa masyarakat memiliki rasa malu yang tinggi dan ketakutan masyarakat akan pemakaian alat kontrasepsi sehingga minat masyarakat terhadap penggunaan alat kontrasepsi pada keluarga berencana menurun pada wilayah kecamatan marusu.

Terdapat penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan terhadap minat, seperti penelitian yang dilakukan oleh Hikmatul Bariroh (2015) dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat membeli konsumen dan penelitian yang dilakukan oleh Chandra Dewi dan Nuryati (2014) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang maka penulis mengangkat tema penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh terhadap Minat Peserta Keluarga Berencana Pada Unit Pelaksana Teknis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah Pelayanan Penyuluh berpengaruh terhadap Minat Peserta Keluarga Berencana Pada UPT Kecamatan Marusu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Penyuluh berpengaruh terhadap Minat Peserta Keluarga Brencana Pada UPT Kecamatan Marusu

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan secara praktis.

1. Manfaat Teoritis.

Manfaat penelitian secara teoritis adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi, informasi, dan bukti empiris khususnya mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), yang berkaitan dengan pelayanan terhadap minat peserta
- b. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang semakin dalam mengenai konsep minat peserta. Khususnya tentang Pengaruh Pelayanan Penyuluh berpengaruh terhadap Minat Peserta Keluarga Berencana Pada UPT Kecamatan Marusu agar analisis hubungannya semakin memperkaya ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.
- c. Untuk peneliti, menambah wawasan keilmuan tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang Pengaruh Pelayanan Penyuluh berpengaruh terhadap Minat Peserta.

2. Manfaat Praktis

a. Peneliti

Penelitian ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata satu dan peneliti berharap agar kiranya penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya, utamanya terkait Pelayanan Penyuluh berpengaruh terhadap Minat Peserta.

b. Institusi

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi kampus Universitas Muslim Maros dan khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

c. Objek Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi UPT Kecamatan Marusu untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Penyuluh berpengaruh terhadap Minat Peserta Keluarga Berencana., sehingga dapat menjadi acuan untuk Pengaruh Pelayanan Penyuluh berpengaruh terhadap Minat Peserta Keluarga Berencana Pada UPT Kecamatan Marusu.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber daya manusia ialah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Mangkunegara, 2012). Selain Manajemen Sumber Daya Manusia untuk mencapai tujuan dari lembaga maka di butuhkan Sumber Daya Manusia yang baik sebagaimana yang di kemukakan Hanggraeni (2012), sumber daya manusia secara makro merupakan semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun memperoleh pekerjaan. Sedangkan sumber daya manusia dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Malayu SP. Hasibuan (2014) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Moses N Kiggundu dalam Indah Puji Hartatik (2014) menyatakan bahwa MSDM adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu,

organisasi, masyarakat, bangsa, dan internasional yang efektif. Menurut Kinggudu tersebut tampak jelas memberikan penekanan pada kata "development and utilization of personnel for the effective achievement". Secara garis besar, kalimat tersebut memiliki pemahaman tentang upaya mengembangkan potensi para pegawai melalui beberapa pelatihan, baik yang bersifat umum maupun khusus guna memunculkan pegawai yang benar-benar berkompentensi dalam bidangnya.

Hasibuan (2012) berpendapat bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki fungsi, adapun fungsi MSDM meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mewujudkan tujuan. Perencanaan meliputi penetapan program kepegawaian, yaitu pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan

organisasi, dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan (*directing*)

Pengarahan adalah kegiatan memberikan arahan kepada semua karyawan, agar karyawan bekerjasama dan bekerja secara efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan oleh pimpinan dengan memberikan tugas kepada bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

d. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Pengendalian karyawan terdiri dari: kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

e. Pengadaan (*procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, dan orientasi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

f. Pengembangan (*development*)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan masa sekarang dan masa datang.

g. Kompensasi (*compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

h. Pengintegrasian (*integration*)

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

i. Pemeliharaan (*maintenance*)

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar karyawan tetap mau berkerja sampai pensiun atau habis kontrak.

j. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah fungsi paling penting dan kunci terwujudnya suatu tujuan, karena tanpa disiplin yang baik tujuan sulit terwujud secara maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran karyawan untuk mentaati peraturan perusahaan dan norma sosial.

k. Pemberhentian (*separation*)

Pemberhentian adalah putus hubungan kerja karyawan dari suatu perusahaan yang disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, atau sebab lainnya.

B. Kualitas Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (<https://kbbi.we.id/kualitas.html>) Daring, Kualitas adalah kata benda yang berarti: 1. Tingkat baik buruknya sesuatu; kadar. 2. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); mutu. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen Nasution dalam Hikmatul Bariroh (2015).

Menurut Wijaya (2011) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Sama halnya dengan kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pengunjung didasarkan pada pengalaman aktual pengunjung terhadap persyaratan-persyaratan tersebut.

Tjiptono (2014) pengertian kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Whock yang dikutip oleh Tjiptono (2014) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atau keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Kualitas Pelayanan menurut beberapa para ahli. Menurut Lupiyoadi (2014) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

Parasuraman,dkk yang dikutip oleh Lupiyoadi (2013) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan lima dimensi adalah sebagai berikut:

a. *Tangibles*/ Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

b. *Reliability*/ keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsiveness*/ keranggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan

perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance/ Jaminan*

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan

kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti reputasi perusahaan prestasi dan lain-lain.

e. *Emphaty/ Empati*

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Zeithham, Parasuraman dan Berry yang dikutip oleh Hardiansyah (2011) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan, yaitu:

a. Berwujud (*Tangibles*)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

b. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. *Ketanggapan (Responsivess)*

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. *Jaminan (Assurance)*

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

e. *Emphaty (empati)*

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Untuk menyebarkan informasi terkait keluarga berencana, maka dibutuhkan penyuluh guna sebagai penyampai informasi ke masyarakat dimana penyuluhan diartikan dengan berbagai pemahaman, seperti (Mardikanto, 2009) Penyuluhan sebagai proses penyebar-luasan informasi. Sebagai terjemahan dari kata *extension*. Penyuluhan dapat diartikan sebagai proses penyebarluasan informasi tentang ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang dihasilkan sistem penelitian ke dalam praktik atau kegiatan praktis. Secara keseluruhan penyuluhan harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut Setiana dalam Sandy Hanis Febrianca (2020):

- 1) Pendidikan yang mengubah pengetahuan, sikap, dan keterampilan,
- 2) Membantu masyarakat agar mampu menolong dirinya sendiri, oleh karenanya harus ada kepercayaan dari masyarakat sasaran. (3) Belajar sambil melakukan sesuatu, sehingga ada keyakinan atas kebenaran terhadap apa yang diajarkan.

Sadono, Dwi dalam Sandy Hanis Febrianca (2020) mengemukakan pendapat perihal pandangan mengenai makna penyuluhan.

- a. Jasa informasi, halnya didalam penyuluhan tersebut harus memiliki tujuan dan berguna untuk memberikan segala informasi dengan menyajikan segala informassi
- b. Lokalitas, perlunya fungsi keaktifan dari lembaga yang berkaitan dengan penyuluhan ataupun yang sejenisnya.
- c. Berorientasi agrobisnis, yang dimaksudkan melaksanakan prinsip teknologi untuk dikembangkan dan dipelajari oleh penyuluh.
- d. Pendekatan melalui kelompok, ini dilakukan guna untuk membina dan mengembangkan kelompok agar tumbuh menjadi kelompok dinamis.
- e. Fokus pada kepentingan objek penyuluhan, supaya penyuluh lebih mampu mengidentifikasi kebutuhan dan kepentingan objek yang disuluh.
- f. Pendekatan menggunakan humanistik-egaliter, di mana para penyuluh perlu diberi bekal dengan pengetahuan dan keterampilan.
- g. Profesionalisme, diperlukan untuk peningkatan mutu dari lembaga pendidikan ataupun dari lembaga kursus pelatihan yang menangani tenaga penyuluh.
- h. Akuntabilitas, yaitu merupakan sistem evaluasi yang dapat dioperasikan dengan tepat dan akurat didalam setiap kegiatan penyuluhan sehingga jelas terukur tujuannya.

- i. Memuaskan, kepuasan yang harus dicapai untuk menghasilkan tenaga-tenaga penyuluh yang berkerja dengan sepenuh hati didalam melakukan penyuluhan.

C. Minat

Kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu; gairah; keinginan contoh: '*saya tidak ada **minat** untuk belajar melukis*'. Syah (2009) berpendapat bahwa "Minat (*interest*) berarti kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu". Minat yang timbul dari diri seseorang akan mempengaruhi pencapaian sesuatu yang mereka inginkan. Minat ditandai dengan rasa suka dan terkait pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Artinya, harus ada kerelaan dari seseorang untuk melakukan sesuatu yang disukai sehingga timbul minat terjadi karena adanya penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar dirinya. Semakin kuat atau semakin besar hubungan tersebut maka semakin dekat minat seseorang. Adanya minat dalam diri seseorang juga dapat diungkapkan melalui pernyataan yang menunjukkan bahwa seseorang cenderung lebih menyukai sesuatu hal dari pada yang lain.

Bernard dalam Sardiman (2014) menarik kesimpulan bahwa Minat itu timbul tidak secara tiba-tiba/spontan, melainkan timbul akibat dari partisipasi, pengalaman, kebiasaan, pada waktu belajar atau bekerja". Bila mereka melihat bahwa sesuatu akan menguntungkan, mereka merasa

berminat. Hal ini kemudian mendatangkan kepuasan. Bila kepuasan berkurang, minat pun berkurang.

Febriani, (2015) mengemukakan empat hal yang mempengaruhi minat, Berikut hal-hal yang mempengaruhi minat sehingga mempengaruhi jumlah kunjungan, diantaranya :

- a. Pelayanan yang meliputi keramahan, kecepatan, keakuratan/ kesesuaian informasi yang diberikan, dan bimbingan (pemanduan) kepada pengunjung.
- b. Sarana prasarana, yang meliputi ketersediaan akan kelayakan fasilitas yang mendukung kelancaran aktifitas.
- c. Daya tarik tempat yang di kunjungi.
- d. Keamanan yang meliputi ketenangan dan kenyamanan pengunjung selama berada di tempat yang di kunjungi

Safari (2003) ada dua indikator minat yaitu sebagai berikut :

- a. Ketertarikan

Adanya hubungan dengan daya gerak yang mendorong seseorang untuk cenderung merasa tertarik pada orang, benda, kegiatan, atau bisa berupa pengalaman efektif yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri

- b. Rasa Nyaman

Seseorang yang memiliki perasaan nyaman atau suka terhadap sesuatu, sama sekali tidak ada perasaan terpaksa.

Selain itu, Keluarga Berencana adalah upaya peningkatan kepedulian dan peran serta masyarakat melalui pendewasaan usia

perkawinan, pengaturan kelahiran, pembinaan ketahanan keluarga, peningkatan kesejahteraan keluarga untuk mewujudkan keluarga kecil, bahagia, dan sejahtera. Keluarga Berencana artinya mengatur jumlah anak sesuai kehendak Anda, dan menentukan sendiri kapan Anda ingin hamil.

Kebijakan dilakukan dengan upaya peningkatan keterpaduan, dan peran serta masyarakat, pembinaan keluarga dan pengaturan kelahiran dengan memperhatikan nilai-nilai agama, keserasian, keselarasan, dan keseimbangan antara jumlah penduduk dengan daya dukung dan daya tampung lingkungan, kondisi perkembangan sosial ekonomi dan sosial budaya serta tata nilai yang hidup dalam masyarakat.

Program Keluarga Berencana Nasional diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1992 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Sejahtera serta diatur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden Nomor 7 tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2004- 2009. Dalam Peraturan presiden tersebut, pembangunan Keluarga Berencana diarahkan untuk mengendalikan pertumbuhan penduduk serta meningkatkan keluarga kecil berkualitas. Untuk mencapai tujuan tersebut, pembangunan Keluarga Berencana diselenggarakan melalui 4 program pokok yaitu :

- a. Program Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi
- b. Program Kesehatan Reproduksi Remaja
- c. Program Ketahanan dan Pemberdayaan Keluarga

d. Program Penguatan Kelembagaan Keluarga Kecil Berkualitas.

Dimana program tersebut juga diakomodir di Jawa Tengah melalui Peraturan Daerah No. 11 tahun 2003 tentang Renstrada tahun 2003-2008.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Penelitian sebelumnya telah mengkaji masalah kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap minat, dan beberapa penelitian lain yang masih memiliki kaitan dengan variabel dalam penelitian ini.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Noviana Putri (2015)	Pengaruh Penyuluhan Kontrasepsi IUD Dengan Minat Dalam Menggunakan Kontrasepsi IUD Pada Wanita Usia Di Atas 35 Tahun Di Dusun Manukan Condongcatu r Depok Sleman	Teknik analisis untuk menguji hipotesis digunakan Wilcoxon	Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penyuluhan kontrasepsi IUD dengan minat dalam menggunakan kontrasepsi IUD pada wanita usia di atas 35 tahun di Dusun Manukan yaitu Minat menggunakan kontrasepsi IUD sebelum diberikan penyuluhan berada pada kategori kurang 94,1%, Minat menggunakan kontrasepsi IUD setelah diberikan penyuluhan berada pada kategori cukup 94,1% dan Ada pengaruh penyuluhan mengenai kontrasepsi

				IUD dengan minat dalam menggunakan kontrasepsi IUD pada wanita di atas usia 35 tahun di dusun manukan condong catur depok sleman, hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik nilai Z dan nilai signifikan (p) adalah 0,000. Karena signifikan perhitungan yang diperoleh p value = 0,000 ($p < 0,05$).
2.	Budiman (2015)	Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Di Kecamatan Unaaha Kabupaten Konawe	Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif dengan program SPSS 12.0 for windows.	esimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik demografis akseptor seperti umur, pendidikan dan pekerjaan mempengaruhi penilaian akseptor terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan unaaha. Adapun gambaran utuh pandangan akseptor tentang kualitas pelayanan Keluarga berencana di Kecamatan unaaha berdasarkan nam elemen pengukuran menunjukkan bahwa pertama, pilihan terhadap metode kontrasepsi umumnya merupakan keputusan yang diambil sendiri oleh akseptor, baik berkaitan dengan unsur-unsur pilihan pribadi, metode yang disediakan dan ditawarkan oleh petugas, kecocokan metode dan penjualan pemakaiannya.

				edua, kualitas informasi yang diberikan oleh provider masih sangat rendah, hal ini ditandai banyaknya keluhan dari kseptor menyangkut informasi KB terutama menyangkut jenis kontrasepsi yang akan mereka gunakan.
3	Mugia Bayu Rahardja (2011)	Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana dan Penggantian Kontrasepsi di Indonesia	metode analisis regresi logistik dengan efek random	Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa informed choice dan kunjungan petugas KB berpengaruh secara signifikan terhadap penggantian alat kontrasepsi. Selain itu, sejumlah faktor sosial ekonomi dan demografi juga berpengaruh secara signifikan terhadap penggantian alat kontrasepsi.
4	Chendriani Dominika Fernandez (2017)	Hubungan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Dengan Partisipasi Pasangan Usia Subur Dalam Program Keluarga Berencana Di Puskesmas Kori, Sumba Barat Daya, Nusa Tenggara Timur	Penelitian ini menggunakan metode penelitian cross sectional. Teknik sampling dengan propotional random sampling sebanyak 98 responden. Analisis menggunakan chi square.	Hasil uji chi square didapatkan hasil kualitas pelayanan Keluarga Berencana dengan partisipasi pasangan usia subur dalam program Keluarga Berencana p-value=0,002 dengan tingkat keeratan hubungan berkorelasi rendah yakni 0,299

E. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka pikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait, Kualitas Pelayanan diduga memiliki pengaruh yang kuat terhadap Minat Peserta dengan Kualitas Pelayanan ini dihubungkan terhadap Minat Peserta maka akan diperoleh dampak yang lebih tinggi. Dimana Kualitas Pelayanan yang baik maka akan meningkatkan Minat Peserta yang lebih baik pula. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Minat Peserta pada bagan kerangak berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, bahwa yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Peserta Keluarga Berencana Pada UPT Kecamatan Marusu.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan melihat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap minat peserta yang dianalisis dengan menggunakan alat analisis aplikasi SPSS. Untuk itu jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dimana setelah diperoleh hasil analisis, kemudian ingin dibuktikan apakah sesuai dengan hipotesis atau tidak.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada kantor UPT Kecamatan Marusu. Waktu penelitian direncanakan selama 6 (enam) bulan mulai dari bulan Januari sampai dengan Juni 2021.

C. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis data

- a. Data Kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari obyek penelitian berdasarkan observasi dan wawancara dengan Peserta KB UPT Kecamatan Marusu.
- b. Data Kualitatif adalah data yang diperoleh dari dokumen UPT Kecamatan Marusu. (obyek penelitian) berupa laporan tertulis secara berkala.

2. Sumber data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh penulis dari UPT Kecamatan Marusu yang akan diteliti, pengamatan dan wawancara dengan peserta KB dalam hal upaya peningkatan pelayanan pada UPT Kecamatan Marusu.
- b. Data sekunder yaitu data yang diolah atau diperoleh dari dokumentasi atau laporan tertulis peserta yang dinilai relevan dengan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan dan akurat yang berfungsi sebagai arah pelayanan penyuluh dan minat peserta KB pada UPT Kecamatan Marusu, dalam hal ini peneliti menggunakan beberapa teknik dan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Peneliti Kepustakaan (*library research*)

Peneliti kepustakaan (*library research*) yaitu suatu teknik penelitian dengan cara mempelajari buku-buku, literatur dan bahan-bahan penunjang lainnya.

2. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu metode yang digunakan dalam tahap penelitian langsung terjun kelapangan dengan menggunakan taktik, sebagai berikut :

- a. Wawancara (*interview*) yaitu dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada peserta KB UPT Kecamatan Marusu untuk mendapatkan

informasi yang relevan dari responden.

- b. Pengamatan (*observation*) yaitu tehnik yang dilakukan untuk mengumpulkan data-data berkaitan dengan penelitian dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.
- c. Kuesioner (angket) yaitu pengumpulan data dengan membagikan sejumlah pertanyaan secara terstruktur kepada responden dengan maksud untuk memperoleh data yang akurat dan valid.

Dalam penelitian pengukuran sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013:132). Sebelum mengetahui tehnik analisis pada penelitian ini, kita harus menegetahui terlebih dahulu cara pengukuran jawaban dari responden, cara pengukurannya adalah menggunakan skala *likert* dengan menghadapkan seorang responden dengan pertanyaan dan kemudian diminta member jawaban dengan indikator skala *likert* yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. Skala Likert

No	Pernyataan	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2015:92)

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Riduwan (2010:55), populasi merupakan objek atau subjek yang berada dalam suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan masalah penelitian. Ada dua jenis populasi, yaitu populasi tidakterbatas (tidak terhingga).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta KB pada UPT Kecamatan Marusu berjumlah 90 orang.

2. Sampel

Menurut Riduwan (2010:56), sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi (Arikunto, 2012).

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 responden, maka penulis mengambil 100 pada peserta KB UPT Kecamatan Marusu berjumlah 90 orang. Dengan demikian teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh dengan mengambil keseluruhan populasi sebanyak 90 orang.

F. Metode Analisis

Metode analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan dan

dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Narimawati, 2010:41).

1. Teknik Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang perilaku yang diamati.

Untuk membuktikan hipotesis yang ada penelitian ini dilakukan metode analisis yaitu : uji instrumen penelitian, regresi linear, uji korelasi, uji koefisien determinasi, uji hipotesis dengan menggunakan program (SPSS23).

2. Uji Instrument Penelitian

Instrumen penelitian (kuesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliable, karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang dibagikan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliable.

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor variabel. Suatu kuesioner

dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

b. Uji reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik Cronchbach's Alpha untuk pengujian reliabilitas butir dilakukan dengan membandingkan nilai r alpha dengan nilai patikan minimal 0,60. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika r alpha $>$ 0,60 maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik non parametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

Tabel 3. Kategori Skala *Likert* Penilaian

Penilaian	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Setuju	2
Sangat tidak setuju	1

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya ($t - 1$). Uji autokorelasi hanya dilakukan pada data *time series* (runtut waktu) dan tidak perlu dilakukan pada data pada kuesioner di mana pengukuran semua variabel dilakukan secara serempak pada saat yang bersamaan

c. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikan (*Linearity*) kurang dari 0,05.

d. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozlai, (2001) Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual

satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi

Adapun tehnik analisis regresi yang digunakan yaitu :

a. Regresi linier sederhana

Analisis regresi sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti oleh perubahan variabel Y secara proporsional. Seperti pada model kuadratik, perubahan X. Hubungan demikian tidak bersifat linier. Secara matematis model analisis regresi linier sederhana dapat digambarkan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Pelayanan

X = Minat Peserta

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

b. Koefisien korelasi (R)

Analisis koefisien korelasi (R) digunakan untuk menerangkan kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Penulis menggunakan analisis korelasi untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) antara variabel independen dan variabel dependen.

Cara mengetahui keadaan korelasi digunakan kriteria sebagai berikut :

Tabel 4. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.80 – 1.000	Sangat Kuat
0.60 – 0.799	Kuat
0.40 – 0.599	Cukup Kuat
0.20 – 0.399	Rendah
0.00 – 0.199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono metode (2012:184)

Nilai koefisien korelasi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:260) berkisar antara -1 sampai dengan +1 yang kriteria pemanfaatannya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $r > 0$, artinya telah terjadi hubungan yang linier positif yaitu makin besar variabel X maka makin besar variabel Y.
- 2) Jika nilai $r < 0$, artinya telah terjadi hubungan yang linier negatif yaitu semakin besar variabel X maka semakin kecil variabel Y.
- 3) Jika nilai $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X dan variabel Y.
- 4) Jika nilai $r = 1$ atau $r = -1$, telah terjadi hubungan linier sempurna yaitu

berupa garis lurus sedangkan r yang mengarah ke arah angka 0 maka garis semakin tidak lurus.

c. Koefisien determinasi (KD)

Koefisien determinasi ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien Determinasi (KD) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian.

$$KD = r^2 \cdot 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi

5. Uji t (Uji Hipotesis)

Uji t digunakan untuk mengetahui atau menguji signifikan hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen. Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang signifikan bila t_{hitung} variabel tersebut lebih besar dibanding nilai t_{tabel} . Ada beberapa tahap dalam melakukan uji t diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- b. jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Sedangkan untuk mengetahui signifikan, hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

- a. jika nilai signifikan $< 0,05$, maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- b. jika nilai signifikan $> 0,5$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

F. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel di maksudkan untuk menjabarkan variable-variabel yang timbul dalam satu penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci.

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan Merupakan jasa yang dilakukan oleh individu maupun lembaga guna mendapatkan simpati dari apa yang telah dilakukan.

2. Minat (Y)

Minat merupakan perasaan dalam diri yang mendorong individu untuk melakukan sesuatu atau melakukan apa yang di inginkan oleh individu.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Kecamatan Marusu

Kecamatan Marusu berada pada dataran rendah dengan ketinggian antara 0 sampai 70 meter dari permukaan laut. Kecamatan ini terbagi menjadi tujuh wilayah administrative yang masing-masing memiliki status administrative definitive. Empat diantara tujuh wilayah tersebut telah menjadi wilayah administrative kelurahan dan desa.

Lintas kecamatan Marusu adalah $73,83 \text{ km}^2$ dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

Utara : Kecamatan Maros Baru

Selatan : Kecamatan Makassar

Barat : Selat Makassar

Timur : Kecamatan Maros Baru, Kecamatan Mandai, dan
Kecamatan Turikale

1. Penduduk

Penduduk kecamatan Marusu pada tahun 2019 tercatat sebanyak 27.773 jiwa, yang terdiri atas 13.789 laki-laki dan 13.984 perempuan yang tersebar di tujuh desa. Persebaran penduduk terbesar berada di Desa Nisombalia yaitu sebesar 30.47 persen dari total penduduk kecamatan Marusu. Perbandingan penduduk menurut jenis kelamin (sex ratio) di kecamatan Marusu pada tahun 2019 sebesar 96. Hal ini dapat diartikan bahwa dari 100 orang penduduk perempuan terdapat 96 orang penduduk laki-laki.

Pada tahun 2019, kepadatan penduduk terbesar di kecamatan Marusu terdapat di Desa Nisombalia sebesar 1.550 jiwa per km^2 , sedangkan yang jarang penduduknya yaitu di Desa A'bulosibatang sebesar 111 jiwa per km^2 . Rata-rata kepadatan penduduk kecamatan Marusu sebesar 491 jiwa per km^2 . Angka ini menunjukkan rata-rata pada setiap km^2 di kecamatan Marusu terdapat 491 jiwa penduduk.

2. Pendidikan

Sarana pendidikan merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam kegiatan belajar mengajar di suatu wilayah. Jika fasilitas fisik berupa gedung telah dibangun. Maka tenaga pengajar yang berkompetensi juga harus tersedia dalam jumlah yang sesuai kebutuhan. Hal ini diarahkan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional yaitu mencerdaskan bangsa dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Berdasarkan data dari cabang dinas pendidikan kecamatan Marusu, pada tahun 2019 di kecamatan ini terdapat tujuh belas sekolah dasar, yang terdiri dari lima sekolah dasar negeri, delapan sekolah dasar inpres, tiga sekolah dasar swasta, dan terdapat dengan tenaga pengajar sebanyak 231 orang yang diperuntukkan bagi 3.227 orang siswa.

Pada tahun 2019 di kecamatan Marusu terdapat delapan sekolah menengah pertama yang terdiri dari tiga SMP negeri dan lima SMP swasta. Tenaga pengajar yang disediakan berjumlah 144 orang dengan jumlah siswa 1.769 siswa.

Pada tahun 2019 di kecamatan Marusu hanya terdapat tiga sekolah menengah atas yang terdiri dari satu SMA negeri dan dua SMA swasta, dengan 47 orang tenaga pengajar bagi 978 orang siswa.

Selain itu, untuk mendukung fasilitas yang disediakan oleh dinas pendidikan, masih ada fasilitas pendidikan yang disediakan oleh departemen agama kabupaten Maros di kecamatan Marusu.

3. Kesehatan dan Keluarga Berencana

Fasilitas kesehatan yang terdapat di kecamatan Marusu pada tahun 2019 sudah cukup memadai untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat, di tujuh Desa di Marusu terdapat satu puskesmas. Selain itu didukung juga dengan tersedianya tenaga-tenaga kesehatan yang terdiri dari 3 dokter, 158 orang paramedic, 7 orang bidan dan 12 orang dukun bayi yang merupakan salah satu penolong pertama dalam persalinan.

4. Pertanian

Sektor pertanian khususnya padi sawah masih menjadi mata pencaharian utama bagi penduduk di kecamatan Marusu. Dari luas kecamatan Marusu seluas 53.73 km^2 terdiri dari jumlah rumah tangga. Luas tanam dan rata-rata luas tanaman per rumah tangga. Jumlah rumah tangga yang mengusahakan tanaman pangan sebanyak 2.191 dari luas tanam sebesar $24.715.662 \text{ m}^2$ sedangkan rata-rata luas tanam per rumah tangga $11.208.54$ luas dan produksi untuk komoditi tanaman padi, palawija, buah-buahan, sayuran, perkebunan serta usaha peternakan dapat dilihat pada rincian tabel.

5. Perdagangan

Kebijakan pemerintah mengenai tarif dasar listrik (TDL) dan harga bahan bakar minyak (BBM) menjadi salah satu alasan pihak produsen, pedagang dan penyedia sektor jasa untuk menaikkan harga. Selain itu, dipengaruhi oleh ketersediaan barang dan jasa tersebut. Dengan kata lain, apabila keadaan barang/jasa jumlahnya terbatas maka tentu saja harga akan mengalami kenaikan.

Rata-rata harga Sembilan bahan pokok dan sayuran serta berbagai komoditi lain seperti buah-buahan, sayur-sayuran, rempah dan bahan makanan lainnya serta bahan bangunan di kecamatan lau pada tahun 2019.

B. Visi dan Misi

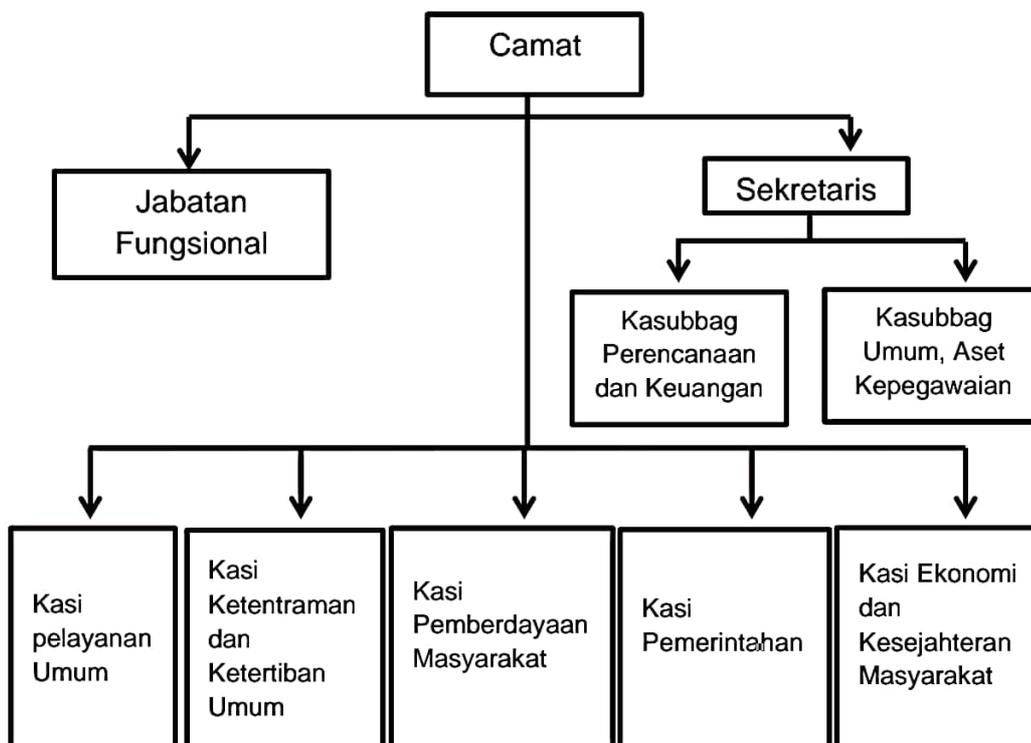
1. Visi

Menjadi lembaga yang handal dan dipercaya dalam mewujudkan penduduk tumbuh seimbang dan keluarga berkualitas.

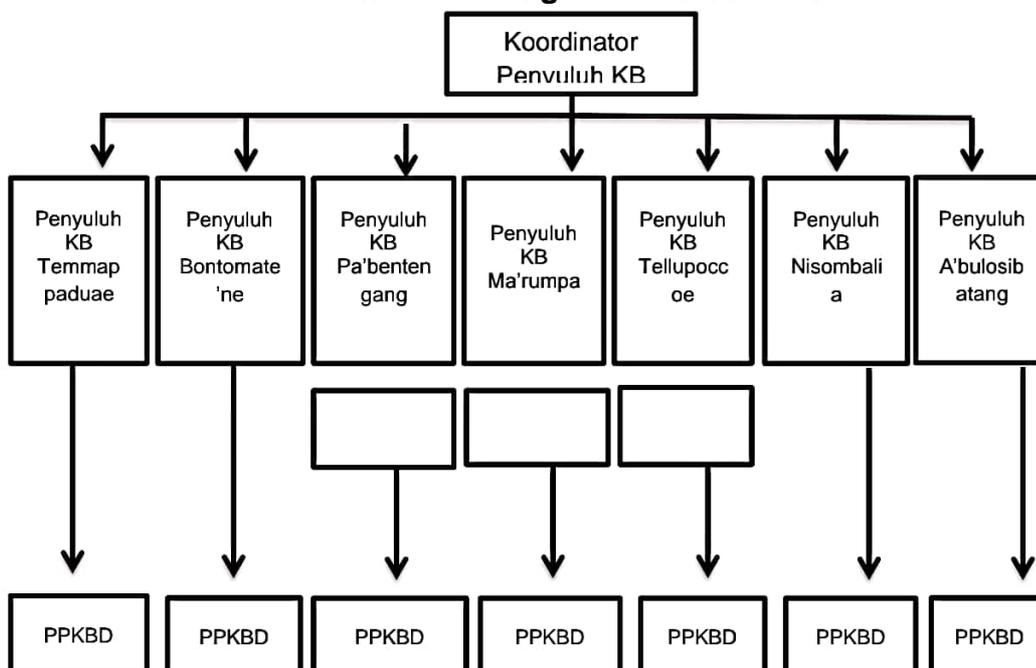
2. Misi

- a. Mengurus-utamakan pembangunan berwawasan kependudukan.
- b. Menyelenggarakan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi.
- c. Memfasilitasi pembangunan keluarga.
- d. Mengembangkan jejaring kemitraan dalam pengelolaan kependudukan, keluarga berencana dan pembangunan keluarga.
- e. Membangun dan menerapkan budaya kerja organisasi secara konsisten.

C. Struktur Organisasi



Gambar 2. Struktur Organisasi Kecamatan



Gambar 3. Struktur Organisasi UPT

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Sebagai awal proses analisis dalam hasil penelitian ini, dilakukan analisis terhadap karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

1. Jenis Kelamin

Tabel 5.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Unit Pelaksana Tekhnis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	0	0
Perempuan	90	100
Jumlah	90	100

Sumber: Data di olah 2021

Berdasarkan data tabel di atas diperoleh data, dari 90 orang pada Unit Pelaksana Tekhnis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros, Jumlah perempuan sebanyak 100% atau 100 orang.

2. Usia

Tabel 6.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Unit Pelaksana Tekhnis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
21 – 30	8	8.8
31 – 40	57	63.3
41 – 50	25	27.7
51 - 60	0	0
Jumlah	90	100

Sumber: Data di olah 2021

Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah berusia 31–40 tahun yaitu 63,3% atau berjumlah 57 orang, umur 21–30 tahun yaitu 8,8% atau berjumlah 8 orang dan umur Lebih dari 41-50 Tahun yaitu 27,7% Atau berjumlah 25 orang.

3. Tingkat Pendidikan

Tabel 7.
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Unit Pelaksana Tekhnis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	73	81,1
SMP	17	18,9
SMA	0	0
D1 – D4	0	0
S1 – S3	0	0
Jumlah	90	100

Sumber: Data di olah 2021

Tabel di atas menunjukkan tingkat pendidikan responden dan dari 90 orang total responden 81,1% atau 73 orang yang berpendidikan SD, dan 18,9% atau 17 orang yang berpendidikan SMP.

B. Deskripsi Variabel

1. Kualitas Pelayanan (X)

Distribusi jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8.
Distribusi Jawaban Responden
Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X)
Unit Pelaksana Tekhnis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros

Item	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	60	66,7	28	31,1	0	0	0	0	2	2,2	90	100
2	46	51,1	40	44,4	4	4,4	0	0	0	0	90	100
3	63	70	25	27,8	2	2,2	0	0	0	0	90	100
4	65	72,2	24	26,7	1	1,1	0	0	0	0	90	100
5	52	57,8	30	33,3	7	7,8	1	1,1	0	0	90	100

Sumber: Data di olah 2021

- a. Penyuluh mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan tabel di atas responden menyatakan sangat setuju yaitu; 66,7% atau 60 orang, setuju sebanyak 31,1% atau 28 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2,2% atau 2 orang.

- b. Penyuluh handal dalam melakukan pelayanan ke masyarakat.

Berdasarkan tabel di atas responden menyatakan sangat setuju yaitu; 51,1% atau 46 orang, setuju sebanyak 44,4% atau 40 orang, dan ragu-ragu sebanyak 4,4% atau 4 orang.

- c. Penyuluh cepat dan tanggap ketika masyarakat membutuhkan.

Berdasarkan tabel di atas responden menyatakan sangat setuju yaitu: 70% atau 63 orang, setuju sebanyak 27,8% atau 25 orang, dan ragu-ragu sebanyak 2,2% atau 2 orang.

- d. Penyuluh sopan melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan tabel di atas responden menyatakan sangat setuju yaitu: 72,2% atau 65 orang, setuju sebanyak 26,7% atau 24 orang, dan ragu

-ragu sebanyak 1,1% atau 1 orang.

- e. Penyuluh memiliki sifat tanggung jawab dan penuh perhatian ke masyarakat.

Berdasarkan tabel di atas responden menyatakan sangat setuju yaitu: 57,8% atau 52 orang, setuju sebanyak 33,3% atau 30 orang, dan ragu-ragu sebanyak 7,8% atau 7 orang, dan tidak setuju sebanyak 1,1% atau 1 orang.

2. Minat Peserta (Y)

Distribusi jawaban responden mengenai variabel minat peserta dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 9.
Distribusi Jawaban Responden
Mengenai Variabel Minat Peserta (Y)
Unit Pelaksana Tekhnis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros

Item	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	58	64,4	28	31,1	1	1,1	3	3,3	0	0	90	100
2	20	22,2	51	56,7	15	16,7	3	3,3	1	1,1	90	100
3	15	16,7	34	37,8	40	44,4	1	1,1	0	0	90	100
4	13	14,4	39	43,3	31	34,4	7	7,8	0	0	90	100
5	6	6,7	40	44,4	38	42,2	5	5,6	1	1,1	90	100

Sumber : Data di olah 2021

- a. Saya tertarik melakukan program Keluarga berencana karena dapat menjamin masa depan.

Berdasarkan tabel di atas responden menyatakan sangat setuju yaitu: 64,4% atau 58 orang, setuju sebanyak 31,1% atau 28 orang, ragu-ragu sebanyak 1,1% atau 1 orang, dan tidak setuju sebanyak 3,3%

atau 3 orang.

- b. Saya melakukan Keluarga Berencana atas kemauan sendiri.

Berdasarkan tabel di atas responden menyatakan sangat setuju yaitu: 22,2% atau 20 orang, setuju sebanyak 56,7% atau 51 orang, ragu-ragu sebanyak 16,7% atau 15 orang, tidak setuju sebanyak 3,3% atau 3 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1,1% atau 1 orang.

- c. Saya tertarik melakukan Keluarga Berencana karena penyuluh yang baik.

Berdasarkan tabel di atas responden menyatakan sangat setuju yaitu: 16,7% atau 15 orang, setuju sebanyak 3,8% atau 34 orang, ragu-ragu sebanyak 44,4% atau 40 orang, dan tidak setuju sebanyak 1,1% atau 1 orang.

- d. Saya merasa nyaman dengan kehadiran penyuluh.

Berdasarkan tabel di atas responden menyatakan sangat setuju yaitu: 14,4% atau 13 orang, setuju sebanyak 43,3% atau 39 orang, ragu-ragu sebanyak 34,4% atau 31 orang, dan tidak setuju sebanyak 7,8% atau 7 orang.

- e. Saya melakukan dengan nyaman dan tidak ada paksaan

Berdasarkan tabel di atas responden menyatakan sangat setuju yaitu: 6,7% atau 6 orang, setuju sebanyak 44,4% atau 40 orang, ragu-ragu sebanyak 42,2% atau 38 orang, tidak setuju sebanyak 5,6% atau 5 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1,1% atau 1 orang.

C. Metode Analisis dan Pengujian Analisis

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep/gejala kejadian yang diukur. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilainya positif, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid jika r hitung $\geq r$ tabel (pada taraf 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Pengujian validitas selengkapny dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10.
Uji Validitas Variabel

Variabel	Indikator	Koefesien Korelasi (r)	Nilai r Table (X=95%)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,581	0,213	VALID
	X2	0,508	0,213	VALID
	X3	0,517	0,213	VALID
	X4	0,624	0,213	VALID
	X5	0,715	0,213	VALID
Minat Peserta (Y)	Y1	0,326	0,213	VALID
	Y2	0,681	0,213	VALID
	Y3	0,667	0,213	VALID
	Y4	0,715	0,213	VALID
	Y5	0,812	0,213	VALID

Sumber. Hasil Olah Data SPSS 24

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai koefesien regresi yang lebih besar dari r tabel (r hitung $> r$ tabel) sehingga semua indikator dan variabel pada penelitian ini dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana kehandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi dalam penelitian yang sama. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan *Cronbach Alpha* lebih besar dari r tabel (*Cronbach Alpha* > 0,60). Hasil pengujian reliabilitas setiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11.
Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,623	Reliabel
Minat Peserta	0,651	Reliabel

Sumber. Hasil Olah Data SPSS 24

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan semua variabel mempunyai nilai Cronbach Alpha > 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner handal (dapat diandalkan).

3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear berganda adalah analisis tentang hubungan antara dua variabel atau lebih, variabel bebas dengan satu variabel terikat. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda antara pengaruh kualitas pelayanan (X) dengan minat peserta (Y). Analisis linear berganda bertujuan untuk meramalkan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dengan menggunakan rumus persamaan regresi sebagai berikut.

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS, dasar pengambilan keputusan berdasarkan angka probabilitas. Jika angka probabilitas hasil analisis $\leq 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima.

Berdasarkan dari hasil analisis dengan menggunakan Program SPSS 24, maka diperoleh hasil analisis regresi sebagai berikut.

Tabel 12.
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.237	3.411		6.226	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.282	.148	.059	3.550	.584

a. Dependent Variable: MINAT
Sumber, Hasil olah SPSS 24

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut.

$$Y = 21.237 + 0.282.X$$

- Nilai konstanta sebesar 21.237 yang berarti bahwa sekalipun nilai X terjadi perubahan, maka nilai konstanta tetap.
- Jika variabel X (Kualitas Pelayanan) naik sebesar 1%, maka akan mempengaruhi penurunan variabel Y (Minat Peserta) sebesar 0,282.
- Konstanta sebesar 21.237 artinya jika $X = 0$ maka $Y = 21.237$.

4. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mencari arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih, baik hubungan yang bersifat

simetris, kausal, dan resiciprocal. Hasil analisis korelasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 13.
Model Summary

Model	R	R		Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
		R Square	Adjusted R Square			F Change	df1	df2	
1	.359 ^a	.253	.008	2.480	.003	.302	1	88	.584

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 24

Hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat peserta pada Unit Pelaksana Tekhnis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien korelasi (R) = 0,359. Hal ini berarti kualitas pelayanan berhubungan rendah terhadap minat peserta karena nilai R = 0,359.

5. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel berikutnya.

Tabel diatas juga memperlihatkan nilai koefisien determinasi (R-Square) yang digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 0,253. Atau 25.3%. ini berarti bahwa kontribusi pengaruh kualitas pelayanan penyuluh sebesar 25.3% terhadap minat peserta keluarga berencana pada unit pelaksana tekhnis kecamatan marusu kabupaten maros.

6. Hasil Uji T

Pengujian parsial (Uji T) digunakan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel bebas secara individu dalam menerangkan variabel terikat. Hasil analisis Uji T sebagai berikut.

Untuk uji besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat peserta digunakan Uji-T atau uji parsial. Sampel yang digunakan sebanyak 90 orang, sehingga pengujian $df=n-k$ (jumlah responden–jumlah variabel) dan tingkat kepercayaan (tingkat Error) (α) =5% atau 0,05 maka diperoleh $T_{tabel} = 1.66235$ dengan kriteria pengujian.

- Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka suatu hipotesis dapat diterima dan nilai $t_{error} > t_{sig}$, sehingga variabel X mempunyai keeratan hubungan terhadap variabel Y
- Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka suatu hipotesis ditolak dan nilai $t_{error} < t_{sig}$, Sehingga variabel X tidak mempunyai keeratan hubungan terhadap variabel Y

Hasil perhitungan untuk variabel X yang menghasilkan T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} ($3.550 > 1.66235$) dan nilai T_{error} lebih kecil dari nilai T_{sig} ($0,05 < 0.584$).

Adapun rumus T tabel yaitu

$$\begin{aligned} Df &= n - k \\ &= 90 - 2 \\ &= 88 \end{aligned}$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat peserta pada Unit Pelaksana Teknis

Kecamatan Marusu Kabupaten Maros. Berdasarkan hasil Uji-T, maka hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap minat peserta (Y) pada Unit Pelaksana Teknis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros **di Terima**.

D. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat peserta pada Unit Pelaksana Teknis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros dengan kategori baik. Dimana dalam hal ini dapat diketahui bahwa minat peserta akan meningkat setelah mendapatkan faktor-faktor yang menunjang kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis diatas maka melalui kualitas pelayanan diharapkan mampu menjalankan tugas dan pekerjaan mereka dengan baik dan mampu memperbaiki minat peserta.

Setelah melakukan observasi dengan menggunakan kuesioner sebagai media pengumpulan data yang kemudian dianalisis dengan menggunakan Uji regresi dengan menggunakan program SPSS 24. Tujuan dilakukanya analisis tersebut adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat peserta pada Unit Pelaksana Tekhnis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros.

Adapun hasil uji koefisien korelasi yaitu beraada pada interpretasi korelasi 0,359 dengan tingkat hubungan rendah, kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai koefisien determinasi menunjukkan tingkat persentase variabel kualitas pelayanan terhadap minat peserta

sebesar 25,3% dan berdasarkan hasil uji hipotesis nilai t hitung 3.550 lebih besar dari nilai t tabel 1.66235 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis di terima.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Minat kunjung pada unit Pelaksana Teknis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros.
2. Hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjung pada unit pelaksana Teknis Kecamatan Marusu Kabupaten Maros diterima atau terbukti.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan kepada pimpinan yang mungkin dapat di jadikan sebagai bahan masukan bagi kemajuan Unit Pelaksana Teknis Kecamatan Marusu dimasa yang akan datang. Adapun sarang-sarangnya yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pengelola unit pelaksana Teknis dapat mengupayakan kualitas pelayanan yang baik sehingga mendorong minat Kunjung peserta lebih baik kedepannya.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyempurnakan apa yang telah di teliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bariroh, Hikmatul. (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Konsumen Pada Minimarket Indomaret dan Minimarket Alfamart*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Budiman, 2015. *Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Di Kecamatan UNAAHA Kabupaten Konawe*. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Dewi, Chandra dan Nuryati. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Beli Konsumen di Rumah Makan Boga-Bogi Surakarta*. Surakarta. STIE-AUB Surakarta.
- Febriani, Yusni. 2015. *Minat Kunjung Dosen ke UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang*.
- Febrianca, Sandy Hanis (2020). Peranan Penyuluh Keluarga Berencana (Kb) Dalam Optimalisasi Kader Bina Keluarga Balita (Bkb) Kota Semarang.
- Hanggraeni, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: LPFEUI.
- Hasibuan, M. S. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____, _____. 2014. *Manajemen: Dasar, Pengertian Dan Masalah*. Jakarta: Pt Bumi Aksara
- Hartati puji indah 2014. *Buku praktis mengembnagkan SDM*. Jogjakarta : suka buku
- Mangkunegara. 2012. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT. Rosdakarya, Bandung.
- Syah, Muhibbin. 2009. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sardiman. 2014. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers.