

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KEKAWIHAN B. SRIKATON**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program Sarjana (S-1)
Pada Program Studi Manajemen**

**Oleh :
M. FLANDY SATRIO
NIM : 2101010062**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA INSAN
2025**

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI



Pada hari Jumat tanggal 24 bulan Januari tahun 2025 telah dilaksanakan sidang Skripsi oleh Program Studi Manajemen Universitas Bina Insan.

Nama : M. Flandy Satrio
NIM : 2101010062
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan B. Srikaton

Komisi Penguji

1. Ketua : Surajiyo, SE., MM ()
2. Sekretaris : H. Azhar, S.Ag., M.Pd.I ()
3. Anggota : Nasruddin, SE., MM ()

**Mengetahui,
Kepala Program Studi Manajemen
Universitas Bina Insan**

Surajiyo, SE., MM

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KELURAHAN B. SRIKATON**

**Oleh :
M. FLANDY SATRIO
NIM : 2101010062**

Pembimbing 1

**Lubuklinggau, Januari 2025
Pembimbing II**

Surajiyo, SE., MM

Azhar, S.Ag., M.Pd.I

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora
Universitas Bina Insan**

Dr. Dheo Rimbano, SE., M.Si

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- ❖ *Kesuksesan dan Kegagalan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat melawan kesulitan". (Hellen Keller)*
- ❖ *"Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya" (QS. Al-Baqarah-256)*
- ❖ *"Karena sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan". (QS Al-Insyirah-5)*

Persembahan Kepada:

- ❖ Kedua orang tua tercinta Bapak Mahmud dan Ibu Nurul Fitri, keluarga besar, partner dan teman-teman saya yang selalu selalu memberikan do'a, semangat, dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Dosen Pembimbing I Bapak Surajiyo, SE., MM dan Dosen Pembimbing II Bapak Azhar, S.Ag., M.Pd.I yang telah memberikan Sebagian pengetahuannya kepada ku sehingga terselesaikan Pendidikan sarjana S1 Manajemen.
- ❖ Seluruh pihak yang membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
- ❖ Para sahabat perjuangan yang tidak lelah memberi motivasi.
- ❖ Almamaterku.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

HALAMAN PERNYATAAN



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : M. Flandy Satrio
NIM : 2101010062
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi yang saya susun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Universitas Bina Insan, merupakan hasil kerja saya sendiri dan tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya. Ada bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dan telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa penelitian dan tugas akhir ini bukan hasil kerja saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Lubuklinggau, Januari 2025

Penulis,

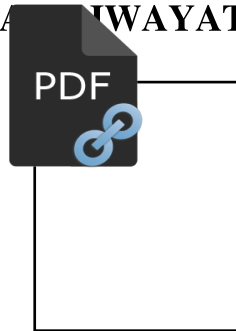
Materai

10.000

M. Flandy Satrio

NIM. 2101010062

DAFTAR ISI



Biodata

Nama : M. Flandy Satrio
Tempat/Tanggal Lahir : Lubuklinggau, 13 Januari 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Jl. Kartini Kelurahan B. Srikaton Kecamatan
Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas Utara


Pendidikan

- SD : SDN 2 B. Srikaton
- SMP/MTS Sederajat : Pondok Pesantren Modern Ar-Risalah
Lubuklinggau
- SMA/SMK Sederajat : Pondok Modern Darussalam Gontor

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ABSTRACT

 This research aims to determine the influence that service quality has on community satisfaction at the Srikaton Subdistrict Office, determine the influence that employee performance has on community satisfaction at the B. Srikaton Subdistrict Office, and determine the influence that service quality and employee performance have on community satisfaction at the B. Srikaton Subdistrict Office. The research method used is quantitative using service quality X1 and employee performance X2 as independent variables, and community satisfaction Y as the dependent variable. The population used was 97 people with a sampling technique, namely Slovin. The results of this research are that the quality of service The performance of employee Service quality X1 and employee performance X2 influence community satisfaction Y in Srikaton Village because the value is $49.308 > 3.09$.

Keywords: service quality, employee performance, community satisfaction

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton, mengetahui pengaruh yang diberikan oleh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton, dan mengetahui pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan kualitas pelayanan X_1 dan kinerja pegawai X_2 sebagai variabel bebas, dan kepuasan masyarakat Y sebagai variabel terikat. Populasi yang digunakan berjumlah 97 masyarakat dengan teknik pengambilan sampel yaitu *slovin*. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan X_1 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y di Kelurahan Srikaton, dibuktikan dengan perolehan nilai $t_{hitung} 6,910 > t_{tabel} 1,985$. Kinerja pegawai X_2 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y di Kelurahan Srikaton, dibuktikan dengan perolehan nilai $t_{hitung} 4,941 > t_{tabel} 1,985$. Kualitas pelayanan X_1 dan kinerja pegawai X_2 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y di Kelurahan Srikaton karena nilai $49,308 > 3,09$.


Kata Kunci: kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan masyarakat

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

KATA PENGANTAR



Puji syukur alhamdulillah  ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah- Nya sehingga penulis masih diberikan semua kenikmatan dan kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan semaksimal mungkin dan tepat waktu, untuk diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan program Sarjana (S-1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Kemudian Sholawat beserta salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta umatnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan akan tetapi penulis berusaha sebaik mungkin untuk menyajikan Skripsi ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan Skripsi ini diharapkan adanya kritik dan saran yang diberikan bersifat membangun agar kedepannya menjadi lebih baik dari sebelumnya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini, yaitu:

1. Kepada kedua orang tua ku yang tercinta yaitu Bapak Mahmud dan Ibu Nurul Fitri yang telah memberikan banyak sekali dukungan dan bantuannya dalam penulisan Proposal Skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Sardiyo, MM selaku Rektor Universitas Bina Insan.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

3. Bapak Muhammad Akbar, S.T., M.IT selaku Wakil Rektor I Universitas Bina Insan.
4. Bapak Wahid Nur Mukhlis, selaku Wakil Rektor II Universitas Bina Insan.
5. Bapak Dr. Dheo Rimbano, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
6. Bapak Surajiyo, SE., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Bina Insan dan sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan Proposal Skripsi ini sampai dengan selesai.
7. Bapak Azhar, S.Ag., M.Pd.I selaku Pembimbing II yang telah membimbing dalam penyusunan Proposal Skripsi ini sampai dengan selesai.
8. Seluruh Pegawai Kantor Kelurahan B. Srikaton yang telah baik dengan penulis semoga Allah SWT membalaskan kebaikannya.
9. Seluruh Pegawai Kantor Desa Triwikaton yang telah baik dengan penulis semoga Allah SWT membalaskan kebaikannya.

Lubuklinggau, Januari 2025

M. Flandy Satrio

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Literatur.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Kinerja Pegawai	9
2.1.3 Kepuasan Masyarakat	11
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	14
2.3 Kerangka Berpikir	16
2.4 Hipotesis	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Definisi Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	17
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian.....	17
3.2.2 Operasional Variabel	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel.....	20

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

3.4 Sumber Data.....	21
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6 Instrumen Penelitian.....	23
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	23
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.9 Metode Analisis Data.....	28
3.10 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.10.1 Tempat Penelitian.....	31
3.10.2 Waktu Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.2 Hasil Penelitian.....	33
4.3 Pembahasan.....	54
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Srikaton.....	54
4.3.2 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Srikaton.....	55
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Srikaton.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
DAFTAR LAMPIRAN.....	61

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan	14
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	19
Tabel 3.2. <i>Skala Likert</i>	20
Tabel 3.3. Instrumen Penelitian	23
Tabel 3.4. Waktu Penelitian	32
Tabel 4.1. Hasil Uji <i>Validitas</i>	34
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.5. Jawaban Pernyataan 1 Pada Variabel X_1	37
Tabel 4.6. Jawaban Pernyataan 2 Pada Variabel X_1	37
Tabel 4.7. Jawaban Pernyataan 3 Pada Variabel X_1	38
Tabel 4.8. Jawaban Pernyataan 4 Pada Variabel X_1	38
Tabel 4.9. Jawaban Pernyataan 5 Pada Variabel X_1	39
Tabel 4.10. Jawaban Pernyataan 6 Pada Variabel X_1	39
Tabel 4.11. Jawaban Pernyataan 7 Pada Variabel X_1	40
Tabel 4.12. Jawaban Pernyataan 8 Pada Variabel X_1	40
Tabel 4.13. Jawaban Pernyataan 9 Pada Variabel X_1	41
Tabel 4.14. Jawaban Pernyataan 1 Pada Variabel X_2	41
Tabel 4.15. Jawaban Pernyataan 2 Pada Variabel X_2	42
Tabel 4.16. Jawaban Pernyataan 3 Pada Variabel X_2	42
Tabel 4.17. Jawaban Pernyataan 4 Pada Variabel X_2	43
Tabel 4.18. Jawaban Pernyataan 5 Pada Variabel X_2	43
Tabel 4.19. Jawaban Pernyataan 6 Pada Variabel X_2	44
Tabel 4.20. Jawaban Pernyataan 7 Pada Variabel X_2	44
Tabel 4.21. Jawaban Pernyataan 8 Pada Variabel X_2	45
Tabel 4.22. Jawaban Pernyataan 9 Pada Variabel X_2	45
Tabel 4.23. Jawaban Pernyataan 1 Pada Variabel Y	46
Tabel 4.24. Jawaban Pernyataan 2 Pada Variabel Y	46
Tabel 4.25. Jawaban Pernyataan 3 Pada Variabel Y	47
Tabel 4.26. Jawaban Pernyataan 4 Pada Variabel Y	47
Tabel 4.27. Jawaban Pernyataan 5 Pada Variabel Y	48
Tabel 4.28. Jawaban Pernyataan 6 Pada Variabel Y	48
Tabel 4.29. Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.30. Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.31. Hasil Uji Autokorelasi	51
Tabel 4.32. Hasil Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.33. Hasil Uji F.....	53

Protected by PDF Anti-Copy Free

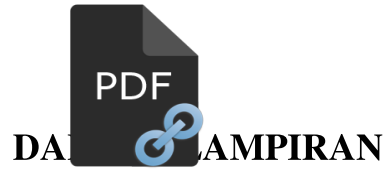
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 4.34. Hasil Koefisien Determinan (R^2) 54



	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	16
Gambar 3.1. Desain Penelitian.....	17
Gambar 3.2. Rumus Korelasi <i>Product Moment</i>	24
Gambar 3.3. Rumus <i>Split Half</i>	25
Gambar 3.4. Rumus <i>Spearman Brown</i>	25
Gambar 3.5. Rumus Uji t	29
Gambar 3.6. Rumus Uji F	30
Gambar 3.7. Rumus Koefisien Determinan (R^2)	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	50

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Halaman

Lampiran 1. Surat Pengajuan Judul
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin
Lampiran 3. Surat Penerima Izin
Lampiran 4. Wawancara
Lampiran 5. Lembar Bimbingan Proposal Skripsi
Lampiran 6. Lembar Revisi Seminar Proposal Skripsi
Lampiran 7. Dokumentasi
Lampiran 8. SK Tim Penelaah
Lampiran 9. Data Pegawai
Lampiran 10. Lembar Bimbingan Skripsi.....
Lampiran 11. Lembar Revisi Sidang Skripsi

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

BAB I

PRAKATA

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat (Riyadin, 2019). Kehidupan sehari-hari masyarakat selalu menerima pelayanan dalam kegiatannya. Banyak sekali Instansi pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik. Ruang lingkup Daerah, Instansi pemerintahan yang menjalankan tugas dalam pelayanan publik adalah Kantor Kelurahan.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, menyebutkan bahwa definisi dari kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Kelurahan memiliki pemimpin seorang lurah yang merupakan Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan memiliki tugas dalam pelayanan masyarakat di wilayahnya.

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Apriliana & Sukaris, 2022). Penilaian pelayanan, perlu memperhatikan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat di daerah Kelurahan dan Desa.

Protected by PDF Anti-Copy Free

[\(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark\)](#)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wibowati, 2021). Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan profesionalnya pegawai yang bekerja di dalamnya. Selain itu kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan jika sesuai dengan keinginan yang dimaksudkan. Selain kualitas pelayanan, kinerja dari pegawai juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Kinerja pegawai meliputi kualitas dan kuantitas *output* serta keandalan dalam bekerja. Pegawai memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Kinerja tinggi yang dimiliki pegawai, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai (Hadiwijaya & Mintarsih, 2021).

Pemerintahan Desa adalah sistem pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat di tingkat Desa. Pemerintahan Desa memiliki peran untuk memberikan pelayanan yang merata, mengoptimalkan potensi dan Sumber Daya Desa, memfasilitasi masyarakat, dan memberikan arahan pembangunan (Sugiman, 2019). Pemerintah desa juga termasuk lembaga pemerintahan yang melakukan pelayanan publik. Melayani masyarakatnya, pemerintahan Desa sangat memperhatikan kepuasan masyarakat di daerahnya. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*) (Suandi, 2019). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Selain itu kinerja pegawai juga memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui bentuk pelayanan tersebut.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kantor Kelurahan B. Srikaton merupakan Instansi Pemerintah Daerah Kecamatan Tugumulyo yang melakukan pelayanan publik di wilayahnya. Kantor Kelurahan B. Srikaton beralamat di B. Srikaton Kecamatan Tugumulyo Kabupaten Muaraenreng. Instansi tersebut sangat memperhatikan kepuasan masyarakat wilayahnya. Kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan dan kinerja yang dihasilkan oleh pegawainya adalah sangat baik.

Berdasarkan observasi awal penelitian yang dilakukan ditemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan menurunnya kepuasan masyarakat di Kelurahan B. Srikaton. Kinerja pegawai menurun karena kurangnya kemampuan pegawai pada beberapa bidang jabatan yang dimiliki seperti kurangnya koordinasi antara unit pelayanan yang ada, terdapat pegawai yang kurang sigap dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, dan pernah terjadi kesalahan pelayanan dari unit pelayanan kelurahan kepada masyarakat. Terdapat masyarakat yang kurang puas saat menerima pelayanan seperti kurang sigapnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti akan melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan B. Srikaton”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi masalah yang ditemukan adalah:

- a. Kualitas Pelayanan
 1. Keandalan, kurangnya koordinasi antara unit pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan B. Srikaton.
 2. Daya Tanggap, terdapat pegawai yang kurang sigap dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
 3. Jaminan, terkadang terjadi kesalahan pelayanan dari unit pelayanan kelurahan kepada masyarakat.

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



- b. Kinerja Pegawai
 - 1. Disiplin, terdapat yang belum datang di jam kerja sesuai dengan ketentuan.
 - 2. Ketepatan Waktu, terdapat keterlambatan dalam proses pemberian pelayanan.
 - 3. Motivasi, kurangnya motivasi pegawai dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik.
- c. Kepuasan Masyarakat
 - 1. Prosedur pelayanan, kurang sigapnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
 - 2. Persyaratan pelayanan, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diperoleh, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton?
- b. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton?
- c. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton.

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

1.5 Tujuan Penelitian



Tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton.
- b. Untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton.
- c. Untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

- a. Bagi Tempat Penelitian
Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi pelayanan dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan B. Srikaton.
- b. Bagi Peneliti
Penelitian ini dapat menjadi penambah wawasan ilmu pengetahuan peneliti sekaligus sebagai pembanding antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan.
- c. Bagi Universitas Bina Insan
Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa Universitas Bina Insan secara umum dan secara khusus untuk mahasiswa jurusan manajemen.

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)





2.1 Literatur

2.1.1 Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia (Ahmad Zikri, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian para pencari keadilan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, jika para pencari keadilan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka pelayanan yang diberikan oleh Lembaga pengadilan sudah pasti memiliki kualitas yang sangat baik. Oleh karena itu kualitas dalam pelayanan sangatlah penting (Mokoginta et al., 2023).

Kualitas layanan akan mendorong terwujudnya kepuasan pegawai (sebagai konsumen internal). Definisi kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau dapatkan. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan (Riyadin, 2019).

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas pelayanan tersebut,
dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

masyarakat terhadap seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan yang di-

b. Jenis-jenis Pelayanan

Berikut merupakan jenis pelayanan:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian;
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya;
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal;
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah;
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berikut ini merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan:

1. Kejujuran;
2. Tanggung jawab;
3. Dedikasi dan komitmen;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

4. Semangat kerja;
 5. Keterampilan komunikasi;
 6. Pengusahaan informasi (Pramularso & Marginingsih, 2020).
- d. Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun Indikator kualitas pelayanan adalah:

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu pentingnya dimensi ini adalah karena kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
2. Daya tanggap (*responsiveness*), *Responsiveness* adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh pegawai untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap;
3. Jaminan (*assurance*), *Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku pegawai untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan;
4. Empati (*emphaty*), *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen;
5. Bukti fisik (*tangible*), *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen (Sibarani, 2023).

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2.1.2 Kinerja Pegawai

a. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi tersebut bersifat *profit-oriented* atau *no profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya di perusahaan (Ginting et al., 2019).

Kinerja merupakan wujud nyata dari kemampuan seseorang atau merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Meinitasari & Chaerudin, 2022).

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai sehingga mereka mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan (Trifena Towoliu et al., 2023).

Berdasarkan beberapa pengertian kinerja pegawai tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil yang diperoleh dari kemampuan pegawai sehingga mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan.

b. Jenis-jenis Pegawai

Terdapat jenis-jenis pegawai berdasarkan status pekerjaan yaitu (Nadialista Kurniawan, 2021):

1. Pekerja Sementara

Merupakan pegawai yang status pekerjaannya dikontrak oleh perusahaan pihak ketiga pada bidang tertentu.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2. **Pekerja Musiman**
 Pegawai atau pekerja musiman akan dikontrak berdasarkan waktu dan ditugaskan untuk menyelesaikan pekerjaan yang butuh keterampilan tinggi.
 3. **Pekerja lepas atau *Freelance***
 Seseorang yang bekerja sendiri di suatu perusahaan tidak memiliki ikatan kerja yang kuat karena jenis pekerjaannya lebih fleksibel.
 4. **Pekerja *Outsource***
 Pegawai atau pekerja *outsource* merupakan salah satu status pekerjaan yang menggunakan perjanjian dan untuk merekrutnya perusahaan membutuhkan pihak ketiga yang menyediakan tenaga yang dibutuhkan.
 5. **Pekerja paruh waktu**
 Pekerja paruh waktu merupakan pegawai yang bekerja kurang dari 8 jam per hari atau kurang dari 35 hingga 40 jam dalam satu minggu.
- c. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**
- Kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu motivasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja yang merupakan faktor sentral dalam suatu organisasi (Banne et al., 2023).
1. **Motivasi**, dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang atau pegawai untuk melakukan sesuatu atau bekerja, karena adanya rangsangan dari luar baik itu dari atasan dan lingkungan kerja, serta adanya dasar untuk memenuhi kebutuhan dan rasa puas, serta memenuhi tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan dan dilakukan dalam organisasi;
 2. **Kepuasan kerja**, buah hasil dari berbagai sikap (*attitude*) bagi seorang individu pegawai, jika suatu pekerjaan sesuai dengan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- kepentingan dan harapan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh oleh seorang pegawai begitupun sebaliknya;
3. Disiplin kerja menjadi cerminan bagaimana pegawai menyikapi pekerjaannya di perusahaan dengan baik.
- d. Indikator Kinerja Pegawai

Adapun indikator kinerja pegawai adalah (Trifena Towoliu et al., 2023):

1. Disiplin, tingkat kepatuhan seorang pegawai terhadap organisasi tempat bekerja;
2. Ketepatan waktu, efektivitas penggunaan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan;
3. Motivasi, kemauan dasar yang mendorong pegawai untuk melakukan sesuatu;

2.1.3 Kepuasan Masyarakat

- a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan bisa sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Damayanti et al., 2019).

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya (Sulistiyowati et al., 2022).

Kepuasan merupakan suatu perasaan bahwa kinerja layanan yang dirasakan memenuhi harapan pelanggan. Dimana kualitas layanan tersebut diukur berdasarkan keunggulan serta seluruh

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

harapan pengguna ketika mereka menerima layanan tersebut (Cahyaningsih & Idris, 2021).

Berdasarkan pengertian kepuasan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa masyarakat antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual ketika mereka menerima layanan tersebut.

b. Jenis-jenis Masyarakat

Adapun jenis-jenis masyarakat adalah:

1. Masyarakat Tradisional

Masyarakat tradisional amat berkaitan dengan yang namanya tradisi. Manusia bisa bertahan karena terbentuk yang namanya masyarakat yang setiap anggotanya memiliki kedudukan yang wajib dilaksanakan agar memperoleh kesetimbangan. Anggota manusia yang bisa bertahan melalui perburuan misalnya, hendak melakukan percobaan dari berbagai alat dan taktik berburu agar mendapatkan alat dan contoh berburu paling ampuh. Segala yang menyandarkan kesuksesan, seperti alat, taktik perburuan, serta kedudukan setiap berburu, sebagai pemahaman yang lebih dilindungi untuk kesinambungan serta kemampuan hidup sekumpulan itu.

2. Masyarakat Transisi

Transisi (perubahan) sosial ialah hal yang hendak dan terus menerus berlangsung di masyarakat, baik saat sadar maupun tidak sadar. Pada masyarakat pedesaan peralihan sosial biasanya akan berjalan lambat. Peralihan sosial dan perbuatan masyarakat akibat dari bertumbuhnya zaman yang mendesak masyarakat agar ikut serta dalam arus pertumbuhannya. Pembangunan amat mempengaruhi aktivitas masyarakat, lebih-lebih di perkotaan.

3. Masyarakat Modern

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Masyarakat modern ialah hasil dari ikatan antara tingginya kualitas kebudayaan individu karena bagian dari kelompok bersama, majemuk, dan berkembangnya derajat kerasionalan dalam mempelajari ilmu pengetahuan dari peradaban. Dengan begitu, diharapkan hendak terciptanya kehidupan masyarakat yang kian bagus, konsisten, damai, adil dan makmur (Ritonga, 2023).

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah (Barasa et al., 2022):

1. *Tangibility*

Salah satu dimensi kepuasan masyarakat yang menunjukkan kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan prima.

2. *Assurance*

Salah satu dimensi dalam penilaian kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

3. *Reliability*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya.

4. *Emphaty*

Kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan kepada masyarakat.

5. *Responsiveness*

Kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

d. Indikator Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa indikator yang dipakai dalam kepuasan masyarakat, yaitu (Angraeni, 2022):

1. Prosedur pelayanan, yaitu segala bentuk tata cara dalam pelayanan masyarakat;

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2. Persyaratan pelayanan, yaitu keperluan-keperluan yang digunakan masyarakat dalam menerima pelayanan;



2.2 Penelitian yang Relevan

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa jurnal terdahulu sebagai referensi sekaligus acuan dalam menjalankan penelitian. Berikut merupakan beberapa jurnal penelitian terdahulu yang relevan pada penelitian ini:

Tabel 2.1. Penelitian yang Relevan

No.	Nama dan Judul	Metode	Hasil
1	Lilis Karlina, Agussalim M, dan Meri Dwi Angraeni (2023) “Pengaruh Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sikakap (Studi Kasus Pembuatan KK dan KTP)”	Kuantitatif	Pelayanan Pegawai secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Kualitas Kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Kontribusi Pelayanan Pegawai Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sikakap sebesar 22.1% sedangkan sisanya 78,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini (Angraeni, 2022).
2	Anggun Dea Pitaloka, Arif Darmawan, dan Muhammad Roisul Basyar (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Menganti Kabupaten Gresik”	Kuantitatif	Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang ditunjukkan oleh Uji T dengan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($9,336 > 2$) dan kinerja pegawai (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($5,432 > 2$). Selain itu, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung 65,451 lebih besar dari nilai

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



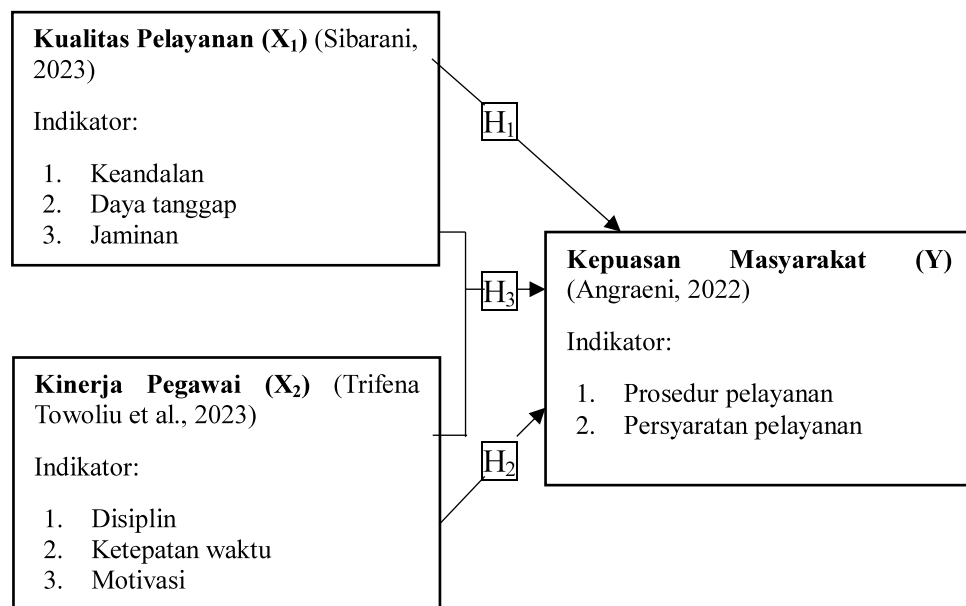
- 3 Eko Agus Santoso, Tri Haryanto, dan Herning Suryo Sarjono (2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar” Kuantitatif
- 4 Umi Nadia Kartika dan Mauli Siagian (2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam” Kuantitatif
- 5 Yulius Hafiz dan Syamsir (2020) “*The Influence of the Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in the Population and Civil Registry Service of Padang City*” Quantitative
- F tabel, yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) memengaruhi kepuasan masyarakat secara bersamaan (Pitaloka et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar (Santoso et al., 2023).
- Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. (Kartika & Siagian, 2023).
- The results showed that there was a significant effect between service quality on community satisfaction at 16.9% there is a significant influence between employee performance on community satisfaction by 22.8% and there is a simultaneous influence of the three variables at 30.6% (Hafiz & Syamsir, 2020).*

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Berdasarkan beberapa jurnal terdahulu yang relevan tersebut, penelitian ini memiliki kesamaan pada variabel yang digunakan. Namun subjek penelitian yang diselenggarakan berbeda, yaitu pada Kantor Kelurahan B. Srikaton yang beralamat di Kelurahan B. Srikaton Kecamatan Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dibuat dengan tujuan agar penelitian yang saat ini dilakukan berjalan secara sistematis atau berurutan sesuai dengan alur penelitian dan memiliki tujuan yang jelas. Berikut merupakan gambaran kerangka berpikir pada penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan B. Srikaton

2.4 Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah:

H₁ : Diduga adanya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

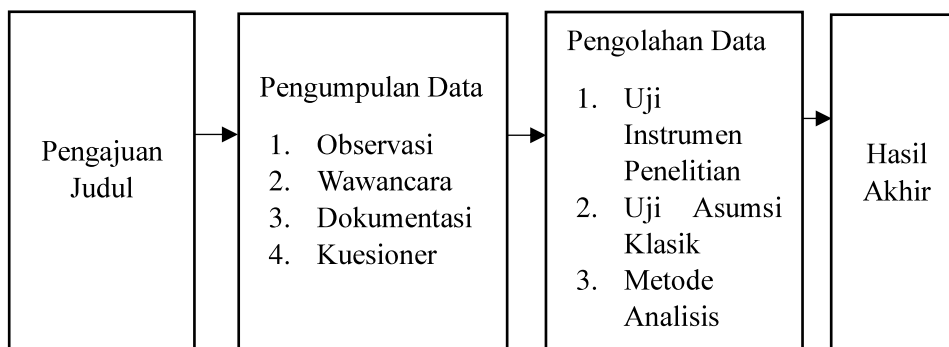
- H₂ : Diduga adanya kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton
- H₃ : Diduga adanya kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan landasan positivisme yang bertujuan meneliti populasi atau sampel tertentu. Analisis data pada kuantitatif bersifat statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2022a).

Penelitian ini dimulai dengan pengajuan judul penelitian untuk menentukan studi penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Kemudian peneliti melakukan pengolahan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner penelitian. Pengolahan data tersebut melalui beberapa teknik pengujian. Teknik pengujian tersebut terdiri dari uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan metode analisis data. Dari hasil pengolahan data, peneliti mendapatkan hasil akhir berupa pengujian dari hipotesis yang telah dibuat. Berikut merupakan gambaran desain penelitian ini.



Gambar 3.1. Desain Penelitian

3.2 Definisi Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dapat diukur, diamati, atau dimanipulasi dalam sebuah penelitian. Variabel penelitian bisa

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
berupa atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, organisasi, atau kegiatan yang



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

memiliki variasi tertentu (Sugiyono, 2022a). Berikut ini merupakan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*) : X

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan yang diberikan. Indikator yang digunakan pada variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah keandalan, daya tanggap, dan jaminan.

2. Kinerja Pegawai (X_2)

Kinerja pegawai adalah hasil yang diperoleh dari kemampuan pegawai sehingga mereka mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan. Indikator yang digunakan pada variabel kinerja pegawai (X_2) adalah disiplin, ketepatan waktu, dan motivasi.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) : Y

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y). Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa masyarakat antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual ketika mereka menerima layanan tersebut. Indikator yang digunakan pada variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah definisi yang diberikan pada suatu variabel untuk menjelaskan bagaimana cara mengukur variabel tersebut

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

(Sugiyono, 2022a). Berikut merupakan operasionalisasi variabel dalam penelitian ini:

Tabel 3.1. Operasional

No.	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X_1) merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan yang diberikan produktivitas kerja pegawai.	- Keandalan - Daya tanggap - Jaminan (Sibarani, 2023)	<i>Likert</i>
2	Kinerja Pegawai (X_2) merupakan hasil yang diperoleh dari kemampuan pegawai sehingga mereka mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan.	- Disiplin - Ketepatan waktu - Motivasi (Trifena Towoliu et al., 2023)	<i>Likert</i>
3	Kepuasan Masyarakat (Y) merupakan perasaan senang atau kecewa masyarakat antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual ketika mereka menerima layanan tersebut.	- Prosedur pelayanan - Persyaratan pelayanan (Angraeni, 2022)	<i>Likert</i>

Berdasarkan tabel 3.1, diketahui operasionalisasi variabel yang digunakan pada penelitian ini. Seluruh variabel tersebut menggunakan skala pengukuran dalam penilaiannya. Skala pengukuran yang digunakan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

adalah skala *likert*. Berikut ini merupakan tabulasi skala *likert* yang digunakan untuk meng... nilai variabel.



Tabel 3.2. Skala *Likert*

No.	Skala Pengukuran	Keterangan	Simbol Pengukuran
1	Skala nilai 5	Sangat Setuju	SS
2	Skala nilai 4	Setuju	S
3	Skala nilai 3	Ragu-ragu	RR
4	Skala nilai 2	Tidak Setuju	TS
5	Skala nilai 1	Sangat Tidak Setuju	STS

Sumber: (Sugiyono, 2022a)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu. Peneliti menetapkan populasi untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022a). Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat kelurahan B. Srikaton yang berjumlah 3.218.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu. Karena jumlah populasi terlampaui banyak dan berada pada dua lokasi wilayah, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin*. Berikut merupakan rumus dan perhitungan rumus *slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + N(\alpha)^2}$$

Keterangan:

n : sampel

N : total populasi

α : *margin error*

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Menurut Sugiyono (2022), *margin error* terbaik yang digunakan untuk ukuran populasi lebih dari 3.000 adalah 10%, sehingga perhitungan sampel yang diperoleh

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(\alpha)^2} \\
 &= \frac{3.218}{1 + 3.218(10\%)^2} \\
 &= \frac{3.218}{1 + 3.218(0,1)^2} \\
 &= \frac{3.218}{1 + 3.218(0,05)^2} \\
 &= \frac{3.218}{33,18} \\
 &= 96,98
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 96,98, maka jumlah responden pada penelitian ini yaitu pembulatan 96,98 dengan hasil 97 responden.

3.4 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya. Data primer diperoleh dari sumber data yang asli atau pertama, baik dari individu maupun perorangan (Sugiyono, 2022a).

Sehingga data primer yang diperoleh pada penelitian ini adalah data dokumentasi penelitian, data pegawai, data jumlah penduduk, naskah wawancara, struktur organisasi, dan data profil Kantor Kelurahan B. Srikaton.

b. Data Sekunder

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulannya. Data sekunder bisa didapatkan melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2022a).

Sehingga data sekunder yang diperoleh pada penelitian ini adalah jurnal-jurnal penelitian terdahulu dan buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung objek penelitian. Observasi merupakan kegiatan yang tersusun dari proses biologis dan psikologis (Sugiyono, 2022a).

Data yang diperoleh dari kegiatan observasi adalah permasalahan yang berkaitan dengan variabel penelitian, kondisi tempat penelitian, data pegawai, profil instansi, dan struktur organisasi Kantor Kelurahan B. Srikaton.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi atau gagasan melalui tanya jawab (Sugiyono, 2022a). Wawancara dilakukan dengan salah satu pegawai Kantor Kelurahan B. Srikaton. Wawancara digunakan untuk mengetahui permasalahan yang berguna untuk landasan penelitian ini.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dan informasi yang dilakukan untuk keperluan penelitian. Dokumentasi dapat berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu, seperti tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2022a).

Dokumentasi yang diperoleh dari tempat penelitian adalah foto-foto kegiatan penelitian, foto wawancara, foto pengisian kuesioner penelitian,

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dan foto struktur organisasi Kantor Kelurahan B. Srikaton Kecamatan Tugumulyo.

d. Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengajuan serangkaian pertanyaan atau kalimat tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2022a). Kuesioner digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang akan diolah untuk mendapatkan hasil akhir penelitian ini.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data atau mengukur fenomena yang diamati (Sugiyono, 2022a). Berikut merupakan tabulasi instrumen pada penelitian ini:

Tabel 3.3. Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Jumlah Pernyataan	Alat Ukur
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	- Keandalan	3	<i>Likert</i>
		- Daya tanggap	3	
		- Jaminan (Sibarani, 2023)	3	
2	Kinerja Pegawai (X ₂)	- Disiplin	3	<i>Likert</i>
		- Ketepatan waktu	3	
		- Motivasi (Trifena Towoliu et al., 2023)	3	
3	Kepuasan Masyarakat (Y)	- Prosedur pelayanan	3	<i>Likert</i>
		- Persyaratan pelayanan (Angraeni, 2022)	3	
Total			24	

3.7 Uji Instrumen Penelitian

Berikut uji instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini:

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti, dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2022a). Pada penelitian ini, uji validitas akan dilakukan di Kantor Desa Triwikaton.

Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *Product Moment* ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut dinyatakan *valid*, sedangkan jika negatif maka item tersebut dinyatakan tidak *valid* dan akan dikeluarkan dari kuesioner atau diganti dengan pernyataan perbaikan (E Wiguna, 2022). Cara mencari nilai korelasi adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Gambar 3.2. Rumus Korelasi *Product Moment*

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien validitas item yang dicari
- x : Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item
- y : Skor total instrumen
- n : Jumlah responden dalam uji instrumen
- $\sum x$: Jumlah hasil pengamatan variabel X
- $\sum y$: Jumlah hasil pengamatan variabel Y
- $\sum xy$: Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y
- $\sum x^2$: Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X
- $\sum y^2$: Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar mengambil keputusan:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan *valid*).
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak *valid*).

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Tujuannya adalah untuk menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan yang dapat dilihat dari *Corrected item - Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan apakah instrumen yang dipakai *reliable* atau tidak, maksud dari *reliable* disini adalah jika instrumen tersebut diujikan berulang-ulang maka hasilnya akan sama. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplika dalam penelitian pada objek yang sama dengan metode yang sama maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2022a).

Untuk uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan menggunakan metode *split half*, hasilnya bisa dilihat dari nilai *Guttman split half correlation*. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (E Wiguna, 2022). Metode yang digunakan adalah *split half*, dimana instrumen dibagi menjadi dua kelompok.

$$r_{AB} = \frac{n(\Sigma AB) - (\Sigma A)(\Sigma B)}{\sqrt{(n(\Sigma A^2) - (\Sigma A)^2) - (n(\Sigma B)^2 - (\Sigma B)^2)}}$$

Gambar 3.3. Rumus *Split Half*

Keterangan:

r_{AB} : Korelasi *Pearson Product Moment*

ΣA : Jumlah total skor belahan ganjil

ΣB : Jumlah total skor belahan genap

ΣA^2 : Jumlah kuadrat skor belahan ganjil

ΣB^2 : Jumlah kuadrat skor belahan genap

ΣAB : Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan genap

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Apabila korelasi memiliki nilai 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila korelasi memiliki nilai di bawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel. Kemudian koefisien korelasinya dimasukkan ke dalam rumus *Spearman Brown* seperti berikut:

$$r = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Gambar 3.4. Rumus *Spearman Brown*

Keterangan:

r : Koefisien korelasi

r_b : Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Setelah didapat nilai reliabilitas (r_{hitung}) maka nilai tersebut dibandingkan dengan yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$: instrumen tersebut dikatakan reliabel.
2. Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$: instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

3.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji *statistic*.

Uji normalitas dapat menguji apakah data sudah terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik merupakan yang layak dilakukan pengujian secara statistik yaitu model regresi yang memiliki data terdistribusi normal atau mendekati normal. Dalam hal ini uji normalitas

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

data dilakukan dengan uji *kolmogorov Smirnov* dalam program SPSS.

Dasar analisis dapat dilakukan dengan melihat angka probabilitasnya, yaitu:

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal (Sugiyono, 2022b).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika terjadi korelasi di antara variabel maka dinamakan multikolinieritas.

Untuk menemukan ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari *tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Berikut ini merupakan dasar analisis:

1. Nilai *Tolerance* $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 , variabel dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
2. Nilai *Tolerance* $< 0,10$ atau nilai VIF > 10 , variabel dinyatakan terjadi multikolinieritas (Sugiyono, 2022b).

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dan bersifat tetap berarti model regresi tersebut telah memenuhi persyaratan dan disebut homoskedastisitas. Sebaliknya jika model regresi tidak memiliki kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda atau tidak tetap maka disebut heteroskedastisitas.

Kebanyakan data *crosssection* mengandung heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran mulai dari

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kecil, sedang, dan besar. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam menguji Heteroskedastisitas dapat dilihat dari penyebaran titik-titik pada grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen (Z) dengan residualnya (SRESID) pada *output* SPSS berdasarkan analisis sebagai berikut:

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadinya heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas (Sugiyono, 2022b).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t (sekarang) dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada *problem* autokorelasi.

Dalam mendeteksi ada tidaknya autokorelasi adalah dengan uji *Durbin Watson (DW-test)* adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $0 < d < dl$ maka tidak terjadi autokorelasi positif (Tolak).
2. Jika nilai $dl \leq d \leq du$ maka tidak terjadi autokorelasi positif (*No Decision*).
3. Jika nilai $4 - dl < d < 4$ maka tidak terjadi korelasi negatif (Tolak).
4. Jika nilai $4 - du \leq d \leq 4 - dl$ maka tidak terjadi korelasi negatif (*No Decision*).
5. Jika nilai $du < d < 4 - du$ maka akan tidak terjadi autokorelasi, positif atau negatif (Tidak Ditolak).

3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Analisis Regresi Linear Berganda

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linear berganda merupakan teknik analisis yang menunjukkan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Regresi linear berganda digunakan apabila penelitian memiliki maksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (naik turunnya nilai).

Adapun dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2022b):

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan masyarakat
- a : Konstanta
- β_1, β_2 : Koefisien regresi
- X_1 : Kualitas pelayanan
- X_2 : Kinerja pegawai
- ε : Standar *error*

b. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi dependen. pengujian Uji t dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Gambar 3.5. Rumus Uji t

Keterangan:

- r : Korelasi
- n : Jumlah sampel

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 t_{hitung} : Tingkat signifikan t_{hitung} dibanding dengan t_{tabel}

Hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $Sig > 0.05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $Sig < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Adapun hipotesis untuk pengujian secara parsial yang telah dirancang peneliti adalah sebagai berikut:

H_{01} : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton

H_{a1} : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton

H_{02} : Kinerja Pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton

H_{a2} : Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton

c. Uji F

Uji simultan bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian Uji F dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Gambar 3.6. Rumus Uji F

Keterangan:

F_h : Nilai uji F

R : Koefisien korelasi ganda

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah anggota sampel

Pengujian dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} berdasarkan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut (Sugiyono, 2022b):

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

H_{01} : Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton

H_{a1} : Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan B. Srikaton

d. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Sugiyono, 2022b).

Adapun rumus koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

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

Gambar 3.7. Rumus Koefisien Determinan (R^2)

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

R^2 : Kuadrat dari koefisien korelasi

3.10 Tempat dan Waktu Penelitian

3.10.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan B. Srikaton yang beralamat di Jl. Kamboja No. 04 Rt. 04 Kelurahan B. Srikaton Kecamatan Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas.

3.10.2 Waktu Penelitian

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Penelitian ini dilakukan selama 6 (enam) bulan, terhitung dari bulan September 2024 sam dengan Februari 2025. Berikut merupakan tabulasi waktu peneliti



Tabel 3.4. Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Waktu Penelitian																							
		Periode Tahun 2024 - 2025																							
		Sep				Okt				Nov				Des				Jan				Feb			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	█																							
2	Penelitian	█	█	█	█																				
3	Pembuatan Proposal		█	█	█	█	█	█	█																
4	Bimbingan Proposal		█	█	█	█	█	█	█																
5	Seminar Proposal					█	█	█	█																
6	Revisi Hasil Seminar					█	█	█	█																
7	Proposal									█	█	█	█												
8	Penyusunan Laporan													█	█	█	█								
9	Proposal																	█	█	█	█				
10	Pembuatan Skripsi																					█	█	█	█
11	Bimbingan Skripsi																					█	█	█	█
12	Sidang Skripsi																								
13	Revisi Hasil Sidang Skripsi																								
14	Penyusunan Laporan Skripsi																								

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



HASIL PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2005 tentang Kelurahan menjelaskan bahwa Kantor Kelurahan B. Srikaton merupakan Instansi Pemerintah Daerah Kecamatan Tugumulyo yang melakukan pelayanan publik di wilayahnya. Kantor Kelurahan B. Srikaton beralamat di B. Srikaton Kecamatan Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas. Visi Kelurahan B. Srikaton adalah “*Mewujudkan Kelurahan B. Srikaton yang Aman Dan Bermartabat*”. Misi Kelurahan tersebut adalah:

- a. Meningkatkan serta melanjutkan tata kelola pemerintahan Kelurahan dengan maksimal.
- b. Meningkatkan perekonomian sumber alam dan sumber daya manusia dan kesejahteraan masyarakat.
- c. Meningkatkan pendidikan dan membangun moral pemuda yang berakhlakul karimah.
- d. Mewujudkan pembangunan yang adil dan merata yang berkesinambungan.
- e. Berani dan tanggung jawab mewujudkan kedamaian dan keamanan Kelurahan.

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini meliputi pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 25.0 yang berasal dari data hasil kuesioner penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak 2 (dua) kali yaitu pertama di Desa Triwikaton sebagai pemenuhan uji instrumen penelitian dan kedua di tempat penelitian yaitu Kelurahan B. Srikaton. Pemenuhan uji instrumen penelitian sebagai penentuan tingkat kelayakan dan kepercayaan dari kuesioner memperoleh hasil sebagai berikut:

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

a. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas X_1

No	Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
	Kualitas Pelayanan			
1	Ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat	0,799	0,444	<i>Valid</i>
2	Kesesuaian pelayanan dengan hasil pelayanan yang diterima masyarakat	0,498	0,444	<i>Valid</i>
3	Pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat	0,557	0,444	<i>Valid</i>
4	Pegawai sigap dalam bekerja	0,688	0,444	<i>Valid</i>
5	Penanganan keluhan yang dialami oleh masyarakat berjalan dengan baik	0,711	0,444	<i>Valid</i>
6	Pegawai selalu bersedia untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat	0,568	0,444	<i>Valid</i>
7	Keramahan, kerapian, dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat	0,551	0,444	<i>Valid</i>
8	Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan	0,727	0,444	<i>Valid</i>
9	Masyarakat merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai	0,548	0,444	<i>Valid</i>

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas X_2

No	Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
	Kinerja Pegawai X_2			
1	Pegawai menggunakan pakaian dinas saat bekerja	0,800	0,444	<i>Valid</i>
2	Jika diberikan pekerjaan, pegawai akan langsung mengerjakannya	0,912	0,444	<i>Valid</i>
3	Pegawai taat dan patuh pada peraturan instansi	0,950	0,444	<i>Valid</i>
4	Pegawai tidak pernah terlambat dalam bekerja	0,866	0,444	<i>Valid</i>
5	Pegawai berangkat dan pulang sesuai dengan ketentuan jam operasional kerja	0,847	0,444	<i>Valid</i>
6	Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya	0,777	0,444	<i>Valid</i>
7	Pegawai selalu semangat dalam	0,877	0,444	<i>Valid</i>

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

No	Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
8	Dukungan fasilitas pegawai dalam melakukan pekerjaan sangat lengkap	0,874	0,444	Valid
9	Penggajian pegawai tepat pada waktunya	0,813	0,444	Valid

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Y

No	Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Masyarakat Y				
1	Masyarakat tidak merasa dipersulit dengan prosedur pelayanan yang diterima	0,858	0,444	Valid
2	Masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan langsung disambut baik oleh pegawai bidang pelayanan	0,909	0,444	Valid
3	Pegawai selalu menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat sebelum melakukan pelayanan	0,907	0,444	Valid
4	Syarat pelayanan tertulis jelas di dalam kantor	0,896	0,444	Valid
5	Pelayanan tidak dibebankan biaya	0,829	0,444	Valid
6	Jangka waktu pelayanan yang diterima oleh setiap masyarakat selalu dijelaskan oleh pegawai	0,749	0,444	Valid

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.1, 4.2, dan 4.3 diketahui hasil uji validitas yang dilakukan pada 20 responden di Desa Triwikaton. Teknik pengujian yang digunakan adalah *correlation product moment*. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas menggunakan teknik *correlation product moment* adalah data dikatakan *valid* apabila nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Perolehan nilai R_{tabel} dengan responden sebanyak 20 adalah 0,444. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dari setiap variabel bebas dan terikat dinyatakan *valid* karena perolehan seluruh nilai $R_{hitung} > 0,444$.

2. Uji Reliabilitas

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	R_{hitung}	<i>Chronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,722	0,70	Reliabel
2	Kinerja Pegawai	0,790	0,70	Reliabel
3	Kepuasan Masyarakat	0,808	0,70	Reliabel

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.4, diketahui hasil uji reliabilitas yang dilakukan pada 20 responden di Desa Triwikaton. Teknik pengujian yang digunakan adalah *gutman split half correlation*. Dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan teknik *gutman split half correlation* dengan responden sebanyak 20 adalah data dikatakan reliabel jika nilai $R_{hitung} > \text{chronbach's alpha}$. Perolehan nilai *chronbach's alpha* dengan responden 97 adalah 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada setiap variabel dinyatakan reliabel karena perolehan seluruh nilai $R_{hitung} > 0,70$.

b. Distribusi Frekuensi

1. Karakteristik Responden

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	63	64,9
2	Perempuan	34	35,1
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 63 orang dengan persentase sebesar 64,9%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 34 orang dengan persentase sebesar 35,1%.

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1	20 – 35 Tahun	55	56,7
2	36 – 45 Tahun	23	23,7
3	46 – 60 Tahun	19	19,6
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui jumlah responden pada usia 20 – 35 tahun sebanyak 30 orang dengan persentase sebesar 56,7%. Kemudian responden pada usia 36 – 45 tahun sebanyak 23 orang dengan persentase sebesar 43,7%. Sedangkan responden pada usia 46 – 60 tahun sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 19,6%.

2. Karakteristik Jawaban Responden

Tabel 4.7 Pernyataan 1 Pada Variabel X_1

Ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	6	6,2
2	Tidak Setuju	8	8,2
3	Ragu-ragu	11	11,3
4	Setuju	18	18,6
5	Sangat Setuju	54	55,7
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 6, tidak setuju berjumlah 8, ragu-ragu berjumlah 11, setuju berjumlah 18, dan sangat setuju berjumlah 54. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 54 dan persentase sebesar 55,7%.

Tabel 4.8 Pernyataan 2 Pada Variabel X_1

Kesesuaian pelayanan dengan hasil pelayanan yang diterima masyarakat			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	16	16,5
2	Tidak Setuju	11	11,3
3	Ragu-ragu	11	11,3
4	Setuju	10	10,3
5	Sangat Setuju	49	50,6
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Kesesuaian pelayanan dengan hasil pelayanan yang

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

diterima masyarakat” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 16, tidak setuju berjumlah 11, ragu-ragu berjumlah 11, setuju berjumlah 10, dan sangat setuju berjumlah 49. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 49 dan persentase sebesar 50,6%.

Tabel 4.9 Pernyataan 3 Pada Variabel X₁

Pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	11	11,3
2	Tidak Setuju	10	10,3
3	Ragu-ragu	9	9,3
4	Setuju	9	9,3
5	Sangat Setuju	58	59,8
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.9, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 11, tidak setuju berjumlah 10, ragu-ragu berjumlah 9, setuju berjumlah 9, dan sangat setuju berjumlah 58. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 58 dan persentase sebesar 59,8%.

Tabel 4.10 Pernyataan 4 Pada Variabel X₁

Pegawai sigap dalam bekerja			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	10	10,3
2	Tidak Setuju	19	19,6
3	Ragu-ragu	3	3,1
4	Setuju	19	19,6
5	Sangat Setuju	46	47,4
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Pegawai sigap dalam bekerja” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 10, tidak setuju berjumlah 19, ragu-ragu

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

berjumlah 3, setuju berjumlah 19, dan sangat setuju berjumlah 46.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 46 dan persentase sebesar 47,4%.

Tabel 4.11 Pernyataan 5 Pada Variabel X₁

Penanganan keluhan yang dialami oleh masyarakat berjalan dengan baik

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	8	8,2
2	Tidak Setuju	18	18,6
3	Ragu-ragu	3	3,1
4	Setuju	28	28,9
5	Sangat Setuju	40	41,2
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.11, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Penanganan keluhan yang dialami oleh masyarakat berjalan dengan baik” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 8, tidak setuju berjumlah 18, ragu-ragu berjumlah 3, setuju berjumlah 28, dan sangat setuju berjumlah 40. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 40 dan persentase sebesar 41,2%.

Tabel 4.12 Pernyataan 6 Pada Variabel X₁

Pegawai selalu bersedia untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	8	8,2
2	Tidak Setuju	4	4,1
3	Ragu-ragu	10	10,3
4	Setuju	17	17,5
5	Sangat Setuju	58	59,9
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.12, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Pegawai selalu bersedia untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 8, tidak setuju berjumlah 4, ragu-ragu berjumlah 10, setuju berjumlah

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

17, dan sangat setuju berjumlah 58. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 58 dan persentase sebesar 59%.

Tabel 4.13 Pernyataan 7 Pada Variabel X₁

Keramahan, kerapian, dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	16	16,5
2	Tidak Setuju	4	4,1
3	Ragu-ragu	5	5,2
4	Setuju	21	21,6
5	Sangat Setuju	51	52,6
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.13, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Keramahan, kerapian, dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 16, tidak setuju berjumlah 4, ragu-ragu berjumlah 5, setuju berjumlah 21, dan sangat setuju berjumlah 51. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 51 dan persentase sebesar 52,6%.

Tabel 4.14 Pernyataan 8 Pada Variabel X₁

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	13	13,4
2	Tidak Setuju	5	5,2
3	Ragu-ragu	8	8,2
4	Setuju	11	11,3
5	Sangat Setuju	60	61,9
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.14, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 13, tidak setuju berjumlah 5, ragu-ragu berjumlah 8, setuju berjumlah

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

11, dan sangat setuju berjumlah 60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 60 dan persentase sebesar 59,8%.

Tabel 4.15 Pernyataan 1 Pada Variabel X₁

Masyarakat merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	15	15,5
2	Tidak Setuju	8	8,2
3	Ragu-ragu	3	3,1
4	Setuju	13	13,4
5	Sangat Setuju	58	59,8
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.15, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Masyarakat merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 15, tidak setuju berjumlah 8, ragu-ragu berjumlah 3, setuju berjumlah 13, dan sangat setuju berjumlah 58. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 58 dan persentase sebesar 59,8%.

Tabel 4.16 Pernyataan 1 Pada Variabel X₂

Pegawai menggunakan pakaian dinas saat bekerja			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	9	9,3
2	Tidak Setuju	3	3,1
3	Ragu-ragu	11	11,3
4	Setuju	22	22,7
5	Sangat Setuju	52	53,6
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Pegawai menggunakan pakaian dinas saat bekerja” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 9, tidak setuju berjumlah 3, ragu-ragu berjumlah 11, setuju berjumlah 22, dan sangat setuju berjumlah 52. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden

Protected by PDF Anti-Copy Free

[\(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark\)](#)

terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 52 dan persentase sebesar 53,6%.

Tabel 4.17 Pernyataan 2 Pada Variabel X₂
Jika diberikan pekerjaan, pegawai akan langsung mengerjakannya

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	19	19,6
2	Tidak Setuju	6	6,2
3	Ragu-ragu	4	4,1
4	Setuju	14	14,4
5	Sangat Setuju	54	55,7
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.17, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Jika diberikan pekerjaan, pegawai akan langsung mengerjakannya” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 19, tidak setuju berjumlah 6, ragu-ragu berjumlah 4, setuju berjumlah 14, dan sangat setuju berjumlah 54. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 54 dan persentase sebesar 55,7%.

Tabel 4.18 Pernyataan 3 Pada Variabel X₂
Pegawai taat dan patuh pada peraturan instansi

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	24	24,7
2	Tidak Setuju	5	5,2
3	Ragu-ragu	5	5,2
4	Setuju	4	4,1
5	Sangat Setuju	59	60,8
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.18, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Pegawai taat dan patuh pada peraturan instansi” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 24, tidak setuju berjumlah 5, ragu-ragu berjumlah 5, setuju berjumlah 4, dan sangat setuju berjumlah 59. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 59 dan persentase sebesar 60,8%.



Tabel 4.19 Pernyataan 4 Pada Variabel X₂

Pegawai tidak pernah terlambat dalam bekerja				
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase	
1	Sangat Tidak Setuju	15	15,5	
2	Tidak Setuju	6	6,2	
3	Ragu-ragu	3	3,1	
4	Setuju	11	11,3	
5	Sangat Setuju	62	63,9	
Total		97	100%	

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.19, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Pegawai tidak pernah terlambat dalam bekerja” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 15, tidak setuju berjumlah 6, ragu-ragu berjumlah 3, setuju berjumlah 11, dan sangat setuju berjumlah 62. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 62 dan persentase sebesar 63,9%.

Tabel 4.20 Pernyataan 5 Pada Variabel X₂

Pegawai berangkat dan pulang sesuai dengan ketentuan jam operasional kerja				
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase	
1	Sangat Tidak Setuju	15	15,5	
2	Tidak Setuju	9	9,3	
3	Ragu-ragu	1	1,0	
4	Setuju	26	26,8	
5	Sangat Setuju	46	47,4	
Total		97	100%	

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.20, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Pegawai berangkat dan pulang sesuai dengan ketentuan jam operasional kerja” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 15, tidak setuju berjumlah 9, ragu-ragu berjumlah 1, setuju berjumlah

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

26, dan sangat setuju berjumlah 46. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah 46 dan persentase sebesar 47,4%.

Tabel 4.21 Pernyataan 6 Pada Variabel X₂

Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	15	15,5
2	Tidak Setuju	2	2,1
3	Ragu-ragu	3	3,1
4	Setuju	15	15,5
5	Sangat Setuju	62	63,8
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.21, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 15, tidak setuju berjumlah 2, ragu-ragu berjumlah 3, setuju berjumlah 15, dan sangat setuju berjumlah 62. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 62 dan persentase sebesar 63,8%.

Tabel 4.22 Pernyataan 7 Pada Variabel X₂

Pegawai selalu semangat dalam bekerja			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,1
2	Tidak Setuju	5	5,2
3	Ragu-ragu	14	14,4
4	Setuju	23	23,7
5	Sangat Setuju	53	54,6
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.22, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Pegawai selalu semangat dalam bekerja” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 2, tidak setuju berjumlah 5, ragu-ragu berjumlah 14, setuju berjumlah 23, dan sangat setuju berjumlah 53.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 53 dan persentase sebesar 54,6%.



Tabel 4.23 Pernyataan 8 Pada Variabel X₂

Dukungan fasilitas pegawai dalam melakukan pekerjaan sangat lengkap			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	18	18,6
2	Tidak Setuju	7	7,2
3	Ragu-ragu	11	11,3
4	Setuju	9	9,3
5	Sangat Setuju	52	53,6
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.23, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Dukungan fasilitas pegawai dalam melakukan pekerjaan sangat lengkap” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 18, tidak setuju berjumlah 7, ragu-ragu berjumlah 11, setuju berjumlah 9, dan sangat setuju berjumlah 52. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 52 dan persentase sebesar 53,6%.

Tabel 4.24 Pernyataan 9 Pada Variabel X₂

Penggajian pegawai tepat pada waktunya			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	18	18,6
2	Tidak Setuju	10	10,3
3	Ragu-ragu	11	11,3
4	Setuju	6	6,2
5	Sangat Setuju	52	53,6
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.24, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Penggajian pegawai tepat pada waktunya” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 18, tidak setuju berjumlah 10, ragu-ragu berjumlah 11, setuju berjumlah 6, dan sangat setuju berjumlah 52.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 52 dan persentase sebesar 53,6%.



Tabel 4.25 Pernyataan 1 Pada Variabel Y

Masyarakat tidak merasa dipersulit dengan prosedur pelayanan yang diterima			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	17	17,5
2	Tidak Setuju	5	5,2
3	Ragu-ragu	5	5,2
4	Setuju	19	19,6
5	Sangat Setuju	51	52,5
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.25, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Masyarakat tidak merasa dipersulit dengan prosedur pelayanan yang diterima” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 17, tidak setuju berjumlah 5, ragu-ragu berjumlah 5, setuju berjumlah 19, dan sangat setuju berjumlah 51. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 51 dan persentase sebesar 52,5%.

Tabel 4.26 Pernyataan 2 Pada Variabel Y

Masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan langsung disambut baik oleh pegawai bidang pelayanan			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	11	11,3
2	Tidak Setuju	11	11,3
3	Ragu-ragu	6	6,2
4	Setuju	18	18,6
5	Sangat Setuju	51	52,6
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.26, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan langsung disambut baik oleh pegawai bidang pelayanan” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 11, tidak setuju berjumlah 11,

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ragu-ragu berjumlah 6, setuju berjumlah 18, dan sangat setuju berjumlah 51. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju dengan jumlah 51 dan persentase sebesar 52,6%.

Tabel 4.27 Pernyataan 3 Pada Variabel Y

Pegawai selalu menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat sebelum melakukan pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	21	21,6
2	Tidak Setuju	8	8,2
3	Ragu-ragu	5	5,2
4	Setuju	6	6,2
5	Sangat Setuju	57	58,8
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.27, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Pegawai selalu menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat sebelum melakukan pelayanan” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 21, tidak setuju berjumlah 8, ragu-ragu berjumlah 5, setuju berjumlah 6, dan sangat setuju berjumlah 57. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 57 dan persentase sebesar 58,8%.

Tabel 4.28 Pernyataan 4 Pada Variabel Y

Syarat pelayanan tertulis jelas di dalam kantor

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	12	12,4
2	Tidak Setuju	10	10,3
3	Ragu-ragu	5	5,2
4	Setuju	13	13,4
5	Sangat Setuju	57	58,7
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.28, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Syarat pelayanan tertulis jelas di dalam kantor” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 12, tidak setuju berjumlah 10, ragu-ragu berjumlah 5, setuju berjumlah 13, dan sangat setuju

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

berjumlah 57. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 57 dan persentase sebesar 58,7%.

Tabel 4.29 Pernyataan 5 Pada Variabel Y

Pelayanan tidak dibebankan biaya			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	24	24,7
2	Tidak Setuju	13	13,4
3	Ragu-ragu	0	0
4	Setuju	20	20,6
5	Sangat Setuju	40	41,3
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.29, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Pelayanan tidak dibebankan biaya” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 24, tidak setuju berjumlah 13, ragu-ragu berjumlah 0, setuju berjumlah 20, dan sangat setuju berjumlah 40. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 40 dan persentase sebesar 41,3%.

Tabel 4.30 Pernyataan 6 Pada Variabel Y

Jangka waktu pelayanan yang diterima oleh setiap masyarakat selalu dijelaskan oleh pegawai			
No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	21	21,6
2	Tidak Setuju	7	7,2
3	Ragu-ragu	4	4,1
4	Setuju	12	12,4
5	Sangat Setuju	53	54,7
Total		97	100%

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.30, diketahui jumlah jawaban responden pada pernyataan “Jangka waktu pelayanan yang diterima oleh setiap masyarakat selalu dijelaskan oleh pegawai” dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 21, tidak setuju berjumlah 7, ragu-ragu berjumlah 4, setuju berjumlah 12, dan sangat setuju berjumlah 53.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menjawab sangat setuju dengan jumlah 53 dan persentase sebesar 54,7%.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



Tabel 4.31 Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality

	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
Kualitas Pelayanan	,243	97	1,584	,794	97	2,505
Kinerja Pegawai	,208	97	3,725	,826	97	2,491
Kepuasan Masyarakat	,226	97	2,911	,819	97	1,505

a. *Lilliefors Significance Correction*

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.31, diketahui hasil uji normalitas menggunakan teknik pengujian *kolmogorov-smirnov* dan *shapiro-wilk*. Perolehan nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan X_1 sebesar 1,584. Kemudian variabel kinerja pegawai X_2 sebesar 3,725. Selanjutnya variabel kepuasan masyarakat Y sebesar 2,911. Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah data dikatakan berdistribusi normal jika perolehan nilai signifikansi $> 0,05$. Karena jumlah responden penelitian adalah 97, maka nilai signifikansi yang diambil yaitu berdasarkan teknik pengujian *kolmogorov-smirnov*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data penelitian berdistribusi normal, karena perolehan seluruh nilai signifikansi $> 0,05$.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.32 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>Collinearity Statistics</i>

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

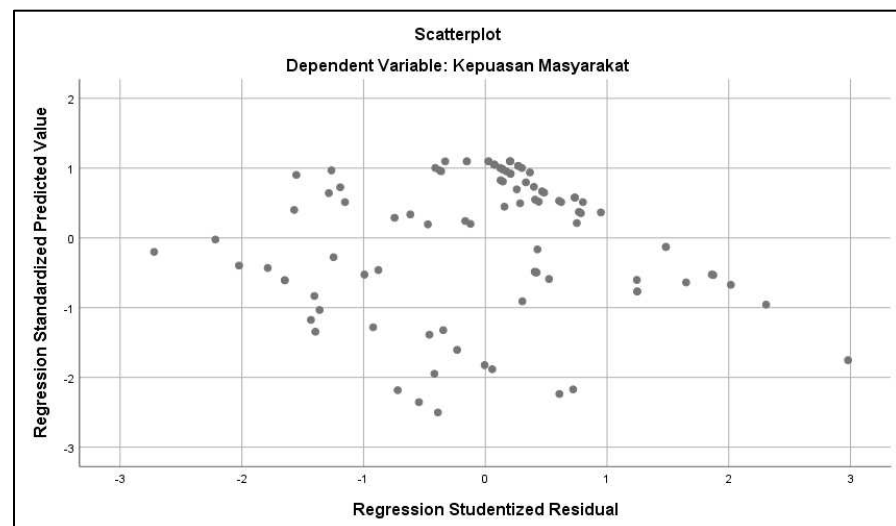
	B	Std. Error Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,03	2,381		-,085	,932	
Kualitas Pelayanan	,054	,518		6,910	,000	,923
Kinerja Pegawai	,055	,370		4,941	,000	,923

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.32, diketahui nilai *tolerance* variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sebesar 0,923 dan nilai VIF sebesar 1,083. Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas adalah data dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai *tolerance* $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data variabel bebas tidak memiliki gejala multikolinearitas, karena seluruh nilai *tolerance* $> 0,10$ atau seluruh nilai VIF < 10 .

3. Uji Heterokedastisitas



Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar 4.1, diketahui hasil uji heterokedastisitas menggunakan teknik pengujian *scatter plot*. Dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini adalah data dikatakan tidak memiliki gejala heterokedastisitas jika sebaran data pada grafik *scatter plot* tidak memiliki pola yang jelas. Sehingga berdasarkan gambaran

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

bentuk sebaran data *scatter plot*, maka data penelitian yang digunakan tidak memiliki gejala heterokedastisitas dikarenakan sebaran data tidak memiliki pola



4. Uji Autokorelasi

Tabel 4.33 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,716 ^a	,512	,502	5,683	1,753

a. *Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan*

b. *Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat*

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.33, diketahui hasil uji autokorelasi menggunakan teknik pengujian *durbin watson*. Perolehan nilai *durbin watson* adalah 1,753. Dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini adalah data tidak terjadi gejala autokorelasi jika perolehan nilai $du < dw < 4 - du$. Sehingga diketahui:

$$dw = 1,753$$

$$du = 1,7116 \text{ (97 responden dengan variabel bebas sebanyak 2)}$$

$$4 - du = 4 - 1,7116 = 2,2884$$

Dengan demikian, maka perolehan nilai *durbin watson* secara berurutan adalah $1,7116 < 1,753 < 2,2884$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala autokorelasi pada data penelitian.

d. Metode Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.34 Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)		2,381		-,085	,932
Kualitas Pelayanan	,374	,054	,518	6,910	,000
Kinerja Pegawai	,272	,055	,370	4,941	,000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.34, diketahui hasil analisis regresi linear berganda dan persamaan yang diperoleh adalah:

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y = 0,203 + 0,374X_1 + 0,272X_2$$

Persamaan tersebut berarti:

- a) Konstanta sebesar 0,203, mengandung arti bahwa nilai konstan variabel kepuasan masyarakat Y sebesar 0,203.
- b) Koefisien regresi X_1 sebesar 0,374 berarti bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan X_1 , maka nilai kepuasan masyarakat Y bertambah sebesar 0,374 atau 37,4%. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan X_1 terhadap kepuasan masyarakat Y adalah positif.
- c) Koefisien regresi X_2 sebesar 0,272 berarti bahwa setiap penambahan 1% nilai kinerja pegawai X_2 , maka nilai kepuasan masyarakat Y bertambah sebesar 0,272 atau 27,2%. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kinerja pegawai X_2 terhadap kepuasan masyarakat Y adalah positif.

2. Uji t

Berdasarkan tabel 4.34, diketahui nilai t_{hitung} kualitas pelayanan X_1 terhadap kepuasan masyarakat Y sebesar 6,910 dan nilai t_{hitung} kinerja pegawai X_2 terhadap kepuasan masyarakat Y sebesar 4,941. Kemudian perolehan nilai t_{tabel} dengan jumlah responden sebanyak 97

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

orang adalah 1,660. Dasar pengambilan keputusan pada uji t adalah terdapat pengaruh diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

- a) H_1 : kualitas pelayanan X_1 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y, dibuktikan dengan perolehan nilai t_{hitung} 6,910 > t_{tabel} 1,660. Dari hasil tersebut maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- b) H_2 : kinerja pegawai X_2 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y, dibuktikan dengan perolehan nilai t_{hitung} 4,941 > t_{tabel} 1,660. Dari hasil tersebut maka H_a diterima dan H_o ditolak.

3. Uji F

Tabel 4.35 Hasil Uji F

ANOVA^a

<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	3184,592	2	1592,296	49,308	,000 ^b
	<i>Residual</i>	3035,531	94	32,293		
	<i>Total</i>	6220,124	96			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Masyarakat

b. *Predictors:* (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.35, diketahui perolehan nilai F_{hitung} sebesar 49,308 dan perolehan nilai F_{tabel} dengan jumlah responden sebanyak 97 orang adalah 3,09. Dasar pengambilan keputusan pada uji F adalah terdapat pengaruh simultan yang diberikan oleh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan X_1 dan kinerja pegawai X_2 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y karena nilai 49,308 > 3,09. Dari hasil tersebut, maka H_o ditolak dan H_a diterima.

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



4. Koefisien Determinan

Tabel 4.36 Hasil Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary^b

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,716 ^a	,512	,502	5,683

a. *Predictors:* (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

b. *Dependent Variable:* Kepuasan Masyarakat

Sumber: Olah Data IBM SPSS 25.0 2025

Berdasarkan tabel 4.36, diketahui nilai R sebesar 0,716 dan R square sebesar 0,512. Hal ini berarti pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,716 atau 71,6%. Kedua variabel bebas tersebut mampu menjelaskan variabel terikat sebesar 0,512 atau 51,2% sisanya (48,8%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Srikaton

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan instansi kepada masyarakat, dengan tujuan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini menghasilkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Srikaton. Pengaruh yang diberikan sebesar 0,374 atau 37,4%.

Penelitian Lilis Karlina, Agussalim M, dan Meri Dwi Angraeni (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pegawai secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar

Protected by PDF Anti-Copy Free

[\(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark\)](#)

78,9%. Pelayanan yang baik akan mampu menyelesaikan keluhan yang di alami masyarakat. Kelurahan Srikaton dalam melayani masyarakat harus meningkatkan pelayanan akan permasalahan dan keluhan masyarakat agar lebih baik dan mencari solusi yang terbaik.

4.3.2 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Srikaton

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja pegawai merupakan cerminan dari kemampuan, keterampilan, dan dedikasi pegawai dalam mencapai tujuan instansi. Kinerja yang berkualitas harus sesuai dengan harapan instansi tempat bekerja. Penelitian ini menghasilkan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Srikaton. Pengaruh yang diberikan sebesar 0,272 atau 27,2%.



Penelitian Anggun Dea Pitaloka, Arif Darmawan, dan Muhammad Roisul Basyar (2020) menjelaskan bahwa kinerja pegawai (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($5,432 > 2$). Kinerja yang baik akan diperlihatkan ketika pegawai berhasil dalam melakukan pelayanan publik di tingkat Kelurahan. Masyarakat yang puas akan menjunjung tinggi citra instansi. Kelurahan Srikaton harus meningkatkan kinerja pegawainya melalui pelatihan-pelatihan pelayanan publik untuk meningkatkan pemahaman. Sehingga ketika melakukan pelayanan masyarakat akan merasa puas mendapatkan pelayanan dari Kelurahan Srikaton.

4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Srikaton

Ketika pegawai memberikan pelayanan dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut berarti pegawai telah berhasil dalam mewujudkan kualitas kerjanya. Penelitian ini menghasilkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
masyarakat Kelurahan Srikaton. Pengaruh simultan yang diberikan sebesar 0,716 atau 71,

Penelitian Eko ntoso, Aris Tri Haryanto, dan Herning Suryo Sarjono (2023) tan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Penelitian tersebut menunjukkan pelayanan yang berkualitas dan kinerja pegawai yang maksimal akan menghasilkan kepuasan masyarakat. Kelurahan Srikaton harus menjaga kualitas pelayanan melalui peningkatan pemahaman akan pentingnya pelayanan publik. Selain itu pemberian arahan tentang tata cara pelayanan yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN



5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan akhir penelitian ini adalah:

- a. Kualitas pelayanan X_1 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y di Kelurahan Srikaton, dibuktikan dengan perolehan nilai $t_{hitung} 6,910 > t_{tabel} 1,660$. Dari hasil tersebut maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- b. Kinerja pegawai X_2 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y di Kelurahan Srikaton, dibuktikan dengan perolehan nilai $t_{hitung} 4,941 > t_{tabel} 1,660$. Dari hasil tersebut maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- c. Kualitas pelayanan X_1 dan kinerja pegawai X_2 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y di Kelurahan Srikaton karena nilai $49,308 > 3,09$. Dari hasil tersebut, maka H_o ditolak dan H_a diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan akhir yang diperoleh, maka saran untuk penelitian ini adalah:

- a. Kelurahan Srikaton dalam melayani masyarakat harus meningkatkan pelayanan dan mengetahui permasalahan dan keluhan masyarakat agar lebih sigap dalam mencari solusi yang terbaik.
- b. Kelurahan Srikaton harus meningkatkan kinerja pegawainya melalui pelatihan-pelatihan pelayanan publik untuk meningkatkan pemahaman. Sehingga ketika melakukan pelayanan masyarakat akan merasa puas mendapatkan pelayanan dari Kelurahan Srikaton.
- c. Kelurahan Srikaton harus menjaga kualitas pelayanan melalui pelatihan dan kerjasama dengan instansi terkait. Selain itu pemberian arahan tentang tata cara pelayanan yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen di PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekowisata dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Angraeni, L. K. A. M. M. D. (2022). Pengaruh Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sikakap (Studi Kasus Pembuatan KK dan KTP). *Jurnal Matua*, 5(1), 29–44.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Banne, A., Arifin, S., Latief, D., & Pratiwi, I. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Pt. Pln. (Persero) Ultg Palopo. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 18(2), 309–325. <https://doi.org/10.32534/jv.v18i2.3946>
- Barasa, N. R. T., Wartinarsih, M., & Ritunga, I. (2022). Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Puskesmas X Surabaya: Studi Tahun 2019. *Prominentia Medical Journal*, 3(1), 9. <https://doi.org/10.37715/pmj.v3i1.2760>
- Cahyaningsih, E., & Rudianto, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan dan Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian. *Civil Service Journal*, 15(1), 13–24. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/297>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- E Wiguna. (2022). Metode Penelitian. *Bab III_ E Wigunan*, 1–23.
- Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V., & Sihombing, S. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT PLN (UNIT INDUK PEMBANGUNAN SUMATERA BAGIAN UTARA). *Jurnal Manajemen*, 5, 35–44.
- Hadiwijaya, D., & Mintarsih, E. (2021). Pengaruh Penilaian Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(2), 269–273. <https://doi.org/10.31000/jmb.v10i2.5133>
- Hafiz, Y., & Syamsir. (2020). *The Influence of the Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in the Population and Civil Registry Service of Padang City*. 125(Icpapg 2019), 20–25.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

<https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.176>

- Kartika, U. N., & Siagian, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota ... *MSEJ: Management Studies and Entrepreneurship*, 4(5), 5034–5048.
<http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>
- Meinitasari, N., & Chaerudin. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Karya Putra Grafika). *Manajemen Dewantara*, 7(1), 15–31.
<https://doi.org/10.26460/md.v7i1.13546>
- Mokoginta, C., L, I., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)*, 5(1), 82.
<http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/593>
- Nadialista Kurniawan, R. A. (2021). TINJAUAN PUSTAKA. *Industry and Higher Education*, 3(1), 1689–1699.
<http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspac.e.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Pitaloka, A. D., Darmawan, A., & Basyar, M. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Menganti Kabupaten Gresik*. 3(7).
- Pramularso, E. Y., & Marginingsih, R. (2020). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri. *Seminar Nasional Komunitas Dan Kota Berkelanjutan*, 2(1), 1–9.
<http://proceeding.unindra.ac.id/index.php/semnaskkbarsi/article/view/5098>
- Ritonga, I. (2023). Studi Masyarakat Tradisional, Transisi, Modern, Pedesaan Dan Perkotaan. *Ta'rim: Jurnal Pendidikan Dan Anak Usia Dini*, 4(Pendidikan), 99–107.
<https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Tarim/article/view/125/130>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Santoso, E. A., Haryanto, A. T., & Suryo Sarjono, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Ji@P*, 11(2), 1–11.
<https://doi.org/10.33061/jp.v11i2.7125>
- Sibarani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 3(4), 10–17.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

<https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>

- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/ji>
- Sugiman. (2019). Pemerintah Desa. *Pemerintahan Desa, Fakultas Hukum Universitas Suryadarma*, 7(1), 84–85.
- Sugiyono. (2022a). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Cetakan Ke). Gramedia.
- Sugiyono. (2022b). *Peran Profitabilitas sebagai moderasi Pengaruh Leverage, Prospek Pertumbuhan, dan Prudence Accounting terhadap Nilai Perusahaan*. 72–107.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Trifena Towoliu, G., Dotulong, L. O., & Lumintang, G. G. (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Serta Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa Danpolitik Provinsi Sulawesi Utara (the Influence of Training and Development and Job Characteristics on Employee Performance in the Nati. *Jurnal EMBA*, 11(3), 935–945.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Protected by PDF Anti-Copy Free
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
LAMPIRAN

-) Dokumentasi Penelitian



NAMA KETUA RT DALAM WILAYAH KELURAHAN B. SRIKATON KECAMATAN TUGUMULYO KABUPATEN MUSI RAWAS				
NO	NAMA KETUA RT	RT	NAMA IBU RT	NOMOR HP
1	ERFILADI	01	SUPRIYATI	0853 8374 4323
2	DWI ANTON SETIAWAN	02	-	0877 9542 6110
3	TYAR ARDIANSYAH, S.Pd.I	03	DENTI AGUSTIANA	0822 3620 9687
4	NUZUL HUDA	04	HERNA MAYA PUSPITA	0843 5716 2946
5	JAKA SULAIMAN	05	DESI NURITA SARI	0852 1954 1780
6	SUKAIDI	06	SRI MARYANI	0821 8364 5555
7	HIDAYATNA	07	RATMINI	0852 2814 4944
8	SUDARMANTO	08	WIDAYATIN	0813 7765 6897
9	SURYADI	09	BOINAH	0852 7975 7709
10	RUDIYANTO	10	ROHANI	0823 8346 1192
11	DEDI KUSWOYO	11	ANI	0812 8341 0767
12	SETIONO	12	INDARTI	0858 4012 4668
13	RIKI AJI PAMBUDI	13	WENNY NURFAJRI	0813 6973 3284
14	SUWARSU	14	LIRYATI	0856 0931 8280
15	ANTARA	15	NENG YATINAH	0852 3255 4093
16	SUMARSO	16	ARIYANI	0813 7354 4055
17	MUKLAS NURHAMAN	17	LAILA NURSITAH	0853 6825 5681
18	HENDRIKO FERDIAN	18	SITI WARNI	0853 6747 0273

Dokumentasi ketua RT dalam wilayah Kelurahan B. Srikaton Kecamatan
Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas



Dokumentasi struktur kelembagaan Kelurahan B. Srikaton yang terdiri dari Lurah
Kelompok Fungsional, Sekretaris Lurah, Kasi Pemerintahan dan Trantib, Kasi
Pembangunan, serta Kasi Kesejahteraan.

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Dokumentasi wawancara dengan pegawai Kelurahan B. Srikaton

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

-) Data Pegawai

No	Nama	Jabatan	Gol/Ruang
1	HENDRY ARIADI, S.H NIP.19820428 201001 1 016	Lurah	Penata III/c
2	DWI HERI WIDYANTORO, S.M NIP.19790405 200701 1 025	Plt . Seklur	Penata Muda Tk.I III/b
3	HERMANTO,S.Sos NIP.19690426 199303 1 003	Kasi Pembangunan	Penata Tk.I III/d
4	WAHYUNI, S.IP NIP.19810519 200312 2 007	Kasi Kes.Pel.Umum	Penata III/c
5	MUHAMAD ALI, S.IP NIP.19750909 200801 1 001	Kasi. Pemerintahan dan Trantib	Penata III/c
6	ISMAIL, S.Sos NIP.19680110 198603 1 001	Pengelolaan Pemberdayaan Masyarakat	Penata Tk. I III/d
7	NURBAITI, SP .,MM NIP. 19761107 200701 2 026	Pengelola Kesejahteraan Sosial	Penata Tk.I III/d
8	AGUS GUMARANG NIP.19670829 198602 1 001	Pengadmitrasian Umum	Penata Muda Tk.I III/b
9	SUSILARTI NIP. 19811218 200501 2 012	Pengadmitrasian Kependudukan	Penata Muda III/a
10	HEMALINI NIP. 19760612 200701 2 030	Pengadmitrasian Umum	Penata Muda III/a
11	HARIYADI NIP.19700215 200906 1 004	Pengadmitrasian Umum	Pengatur Tk.I II/d
12	NASIRWAN NIP.19670826 198603 1 001	Pengadmitrasian Umum	Pengatur II/c

Protected by PDF Anti-Copy Free


(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

No	Nama	Jabatan	Ruang
1	JASRI RAYUWANSYAH	TKS	Pemerintahan & Trantib
2	ICE LUSIANAH	TKS	Kesejahteraan & Pelayanan Umum
3	ELLA OKTINAWATI, S.Kom	TKS	Kesejahteraan & Pelayanan Umum
4	PIPIT KUMALA, S.Kom	TKS	Pembangunan
5	IMAM FADILLAH, S.Pd	TKS	Pembangunan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

-) SK Tim Penelaah Seminar Proposal Skripsi



UNIVERSITAS BINA INSAN
Fakultas Ekonomi dan Sosial Humaniora
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA INSAN LUBUKLINGGAU

PENGANGKATAN DAN PENETAPAN DOSEN PENGUJI PROPOSAL SKRIPSI MAHASISWA GELOMBANG 5
PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA INSAN LUBUKLINGGAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA, UNIVERSITAS BINA INSAN LUBUKLINGGAU

Memperhatikan : Bahwa dengan selesainya mahasiswa menyusun Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Tahun Akademik 2024/2025, maka perlu menunjuk dan mengangkat Dosen Penguji Proposal Skripsi untuk menguji mahasiswa tersebut dalam menyelesaikan kuliahnya di lingkungan Universitas Bina Insan Lubuklinggau;

Mesimbang : 1. Bahwa dalam upaya menyelenggarakan pendidikan tinggi yang berkualitas dipandang perlu mengangkat Dosen Penguji Skripsi di lingkungan Universitas Bina Insan Lubuklinggau;

Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan-pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi;
5. SK Menteri Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 223/K/P/T/2019 Tentang Izin Penggabungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mini Rawan dan Sekolah Tinggi Manajemen Dan Ilmu Komputer Mini Rawan Menjadi Universitas Bina Insan;
6. SK Ketua Yayasan Nomor 01.113/YPDT-Pg/KP/SK/IV/2019 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Bina Insan Lubuklinggau;
7. SK Rektor Universitas Bina Insan Nomor 0915/UNIV.BUR/SK/2023 tanggal 1 November 2023 Tentang Pengangkatan Pejabat Pada Universitas Bina Insan Lubuklinggau;
8. Statuta Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

Pertama : Mengangkat Saudara yang namanya tercantum pada lampiran ini, sebagai penguji Proposal Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Tahun Akademik 2024/2025 di Universitas Bina Insan Lubuklinggau;


Kedua : Semas biaya yang timbul akibat dilaksanakannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada anggaran Universitas Bina Insan Lubuklinggau atau dana khusus yang disediakan untuk itu;

Ketiga : Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium yang besarnya sesuai dengan peraturan Universitas Bina Insan Lubuklinggau;

Kempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila temyata dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Demiakan Surat Keputusan ini ditetapkan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lubuklinggau
Pada tanggal : 6 Desember 2024
Di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Sosial Humaniora


Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Humaniora
Universitas Bina Insan Lubuklinggau
A. H. Sedyo, M.M.

Tembusan Yth:
1. Ketua Yayasan Pendidikan Dwi Tunggul Palembang (sebagai laporan)
2. Rektor Universitas Bina Insan Lubuklinggau (sebagai laporan)
3. Arsip

Lampiran Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau
Nomor : 0915/UNIV.BUR/SK/2024
Tanggal : 6 Desember 2024
Tentang : Susunan Pengangkatan Dosen Penguji Seminar Proposal Program Studi Manajemen TA. 2024/2025

No	Nama Mahasiswa	NIM	Kelas	Sekelompok	Anggota	Hari	Tanggal	Jam	Ruang
1	Puan Yolande	2101010203	Irma Mayati, M.Si	Ariky Andhinda, SE, M.Ak	Dr. Rinal Aprianto, S.E., M.Si	Rabu	11 Desember 2024	13.00 - 14.00	Ruang Siding 1 Kampus A
2	Ista Priyanto	2101010036	Dr. Seyadi, MM	Ade Famalia, S.Si, M.St	M. Effendi, SE., M.Si	Rabu	11 Desember 2024	13.00 - 14.00	Ruang Siding 2 Kampus A
3	Valeri Triana Margareta	2101010055	Dr. Sewarno, SE., M.Si	Apuadi, SE., MM	Dr. Hj. Hartati Ratna Jaita, M.Pd	Rabu	11 Desember 2024	13.00 - 14.00	Ruang Siding 3 Kampus A
4	Hesti Anggrawan	2101010050	Dr. Rinal Aprianto, S.E., M.Si	Fitria, S.E., M.M	Widiana Maya Sari, M.M	Rabu	11 Desember 2024	14.00 - 15.00	Ruang Siding 1 Kampus A
5	Ika Devi Nuriani	2101010155	Dr. Seyadi, MM	Rudi Azhar, SE., M.Si	Dr. Dhoer Rimbano S.E., M.Si	Rabu	11 Desember 2024	14.00 - 15.00	Ruang Siding 2 Kampus A
6	Tita Ega Mahenti	2101010058	Astri Ranoes, S.Pd, M.Pd	Nuraidin, SE., MM	Dr. Sewarno, SE., M.Si	Rabu	11 Desember 2024	14.00 - 15.00	Ruang Siding 3 Kampus A
7	Wahidun Harjantoro	2101010007	Dr. Dhoer Rimbano S.E., M.Si	Ariky Andhinda, SE, M.Ak	Rudi Azhar, SE., M.Si	Rabu	11 Desember 2024	15.00 - 16.00	Ruang Siding 1 Kampus A
8	Alidhadi	2101010090	Nuraidin, SE., MM	Dr. Seyadi, MM	Suprijanto, S.P., S.E., M.Si	Rabu	11 Desember 2024	15.00 - 16.00	Ruang Siding 2 Kampus A
9	Selva Salsy Usmanri	2101010185	Fitria, S.E., M.M	Yulpa Roberts, MM	Apuadi, SE., MM	Rabu	11 Desember 2024	15.00 - 16.00	Ruang Siding 3 Kampus A
10	Siska Susanti	2101010236	Dr. Dhoer Rimbano S.E., M.Si	Ariky Andhinda, SE, M.Ak	Astri Ranoes, S.Pd, M.Pd	Kamis	12 Desember 2024	13.00 - 14.00	Ruang Siding 1 Kampus A
11	Pawan Mestiaranta	2101010123	Dr. H. Sedyo, MM	Irma Mayati, M.Si	Dr. Rinal Aprianto, S.E., M.Si	Kamis	12 Desember 2024	13.00 - 14.00	Ruang Siding 2 Kampus A
12	Erwin Praga Suparta	2101010045	Dr. Hj. Hartati Ratna Jaita, M.Pd	Dr. Seyadi, MM	Dr. Herman Paloni, SE., M.Si	Kamis	12 Desember 2024	13.00 - 14.00	Ruang Siding 3 Kampus A
13	Chandi Marcellinda	2101010214	Widiana Maya Sari, M.M	Yulpa Roberts, MM	Dr. Dhoer Rimbano S.E., M.Si	Kamis	12 Desember 2024	14.00 - 15.00	Ruang Siding 1 Kampus A
14	Caedi Prama	2101010093	Dr. Hj. Hartati Ratna Jaita, M.Pd	Irma Mayati, M.Si	Dr. Herman Paloni, SE., M.Si	Kamis	12 Desember 2024	14.00 - 15.00	Ruang Siding 3 Kampus A
15	Yuan April Yanti	2101010148	Dr. Dhoer Rimbano S.E., M.Si	Ade Famalia, S.Si, M.St	Dr. Seyadi, MM	Kamis	12 Desember 2024	15.00 - 16.00	Ruang Siding 1 Kampus A
16	Rahma Dasa Putri	2101010134	Dr. H. Sedyo, MM	Apuadi, SE., MM	Fitria, S.E., M.M	Kamis	12 Desember 2024	15.00 - 16.00	Ruang Siding 2 Kampus A

17	Sia Dalila	2101010156	Dr. Herman Paloni, SE., M.Si	Rudi Azhar, SE., M.Si	Surginto, SE., MM	Kamis	12 Desember 2024	15.00 - 16.00	Ruang Siding 3 Kampus A
18	Ira Ayu Praga Devi	2101010175	Widiana Maya Sari, M.M	Astri Ranoes, S.Pd, M.Pd	Dr. Dhoer Rimbano S.E., M.Si	Jumat	13 Desember 2024	14.00 - 15.00	Ruang Siding 1 Kampus A
19	Fikri Nurazma	2101010024	Dr. Rinal Aprianto, S.E., M.Si	Fitria, S.E., M.M	Dr. Seyadi, MM	Jumat	13 Desember 2024	14.00 - 15.00	Ruang Siding 2 Kampus A
20	M Handy Satrio	2101010002	Surginto, SE., MM	H. Azhar, S.Ag., M.Pd	Nuraidin, SE., MM	Jumat	13 Desember 2024	14.00 - 15.00	Ruang Siding 3 Kampus A
21	Yuli Indah Wulandari	2101010067	Dr. Dhoer Rimbano S.E., M.Si	M. Effendi, SE., M.Si	Yulpa Roberts, Pw, MM	Jumat	13 Desember 2024	15.00 - 16.00	Ruang Siding 1 Kampus A
22	Etha Delfiana	2101010000	Dr. Sewarno, SE., M.Si	Dr. Seyadi, MM	Dr. Hj. Hartati Ratna Jaita, M.Pd	Jumat	13 Desember 2024	15.00 - 16.00	Ruang Siding 2 Kampus A
23	Diki Masduki	2101010010	Widiana Maya Sari, M.M	Nuraidin, SE., MM	Irma Mayati, M.Si	Jumat	13 Desember 2024	15.00 - 16.00	Ruang Siding 3 Kampus A
24	Putri Ade Nita	2101010100	Yulpa Roberts, Pw, MM	Dr. Seyadi, MM	Dr. Sewarno, SE., M.Si	Jumat	13 Desember 2024	16.00 - 17.00	Ruang Siding 1 Kampus A
25	Ivanti Ibrahim	2101010120	Dr. Dhoer Rimbano S.E., M.Si	Devi Anggrani, SE, M.Si	Ade Famalia, S.Si, M.St	Jumat	13 Desember 2024	16.00 - 17.00	Ruang Siding 2 Kampus A

Ditetapkan di : Lubuklinggau
Pada tanggal : 6 Desember 2024
Di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Sosial Humaniora


Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Humaniora
Universitas Bina Insan Lubuklinggau
A. H. Sedyo, M.M.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

-) Lembar Bimbingan Proposal Skripsi

PDF

LEMBAR BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : DEL FLANDY SISKI
Nim : 21010032
Pembimbing 1 : DR. SURAJIVO, S.E., M.M.
Pembimbing 2 : DR. H. H. R. R. A. G. I. M. P. I.
Judul : Perilaku Konsumen, Perilaku dan Efektifitas pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor kel. B. Srikaton dan Kantor Desa Trivikatan.

NO	TANGGAL	TOPIK	KOMENTAR PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING	
				1	2
			<i>Ma. & baik draft ujian prosm.</i>	<i>[Signature]</i>	

Lubuklinggau, 2024
Ketua Program Studi Manajemen
[Signature]
(Surajivo, S.E., M.M.)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

-) Surat Izin Penelitian

UNIVERSITAS BINA INSAN
Pendidikan Dwi Tunggal Palembang
Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Lubuk Kilang, Kec. Lubuklinggau/Sebelan 1 Kota Lubuklinggau Provinsi Sumatera Selatan

Lubuklinggau, 25 September 2024

Nomor : 0900d/-UNIV. BI/Fieshum/PI/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan izin penelitian

Kepada Yth.
Kepala Desa Triwikaton
di-
Tempat


Dengan Hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima Mahasiswa kami berikut ini:

Nama : M.Flandy Satrio
NIM : 2101010062
Progam studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan B.Srikaton Dan Kantor Desa Triwikaton

Untuk melaksanakan rangkaian kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi di Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial
Humaniora,

Assoc. Prof. Dr. Dheo Rimbano, SE., M.Si
NIDN: 0210078701
UNIVERSITAS BINA INSAN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA

1. Ketua Yayasan Pendidikan Dwi Tunggal Palembang (Sebagai laporan)
2. Rektor Universitas Bina Insan (Sebagai Laporan)
3. Arsip

0733-4553932 (Rektorat Universitas Bina Insan)
0733-3280300 (Pascasarjana)
0812-1826-6228 (Marketing UNIVBI)
0852-3151-5800 (Admin UNIVBI)
Admin@univbinainsan.ac.id

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

-) Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS
Kecamatan Tugumulyo
KELURAHAN B.SRIKATON

Alamat : Jl. Kartini No.479 Kelurahan B.Srikaton Kecamatan Tugumulyo Kode Pos 31662

B.Srikaton , 26 September 2024

Nomor : 441/ 448 / B / IX / 2024
Sifat : Penting
Lamp : -
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Yth. Rektor Universitas Bina Insan
di -
Tempat

Menindak lanjuti surat dari Yayasan Pendidikan Dwi Tunggal Palembang Universitas Bina Insan Nomor : 0900c/-UNIV.BI/Fieshum/PI/2024 tanggal 25 September 2024 perihal Permohonan Izin Penelitian kepada :

Nama : M.Flandy Satrio
NIM : 2101010062
Program Study : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah B.Srikaton dan Kantor Desa Triwikaton

Pada dasarnya Kami tidak keberatan memberikan izin untuk Melakukan Penelitian di Kelurahan B.Srikaton Kecamatan Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas Provinsi Sumatera Selatan Demikian Surat Rekomendasi ini kami sampaikan dan Kami ucapkan terima kasih.



Protected by PDF Anti-Copy Free
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kinerja Pegawai X2

Responden	Indikator									Total
	Disiplin			Ketepatan Waktu			Motivasi			
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	
1	4	4	3	5	5	3	4	1	3	32
2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	37
3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42
4	4	4	2	5	4	4	4	3	1	31
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
6	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
9	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
11	5	5	5	5	4	5	5	3	3	40
12	4	5	5	5	4	5	4	5	5	42
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
16	3	1	1	1	1	5	4	2	2	20
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
18	4	5	5	5	5	5	5	4	4	42
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	2	1	1	1	1	1	3	1	2	13

Kepuasan Masyarakat Y

Responden	Indikator						Total
	Prosedur Pelayanan			Persyaratan Pe			
	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	
1	4	4	3	5	5	3	24
2	3	3	5	4	4	4	23
3	5	4	5	5	4	5	28
4	4	4	2	5	4	4	23
5	4	5	5	5	4	5	28
6	4	4	5	5	5	5	28
7	5	4	5	5	5	5	29
8	4	5	5	5	5	5	29
9	5	5	5	5	4	5	29
10	5	5	5	5	4	5	29
11	5	5	5	5	4	5	29
12	4	5	5	5	4	5	28
13	5	5	5	5	4	5	29
14	4	5	5	5	5	5	29
15	5	5	5	4	5	5	29
16	3	1	1	2	2	5	14
17	5	5	5	5	5	5	30
18	4	4	5	4	4	5	26
19	5	5	5	5	5	5	30
20	2	2	1	2	2	1	10

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

48	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
50	4	3	3	2	2	3	1	1	1	20
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
52	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
53	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
55	3	2	1	1	1	3	1	1	1	14
56	4	3	3	2	2	3	1	1	1	20
57	4	3	3	2	2	4	1	1	1	21
58	4	3	3	2	3	4	1	1	2	23
59	4	3	3	2	3	4	1	1	1	22
60	4	4	4	3	3	4	1	3	1	27
61	5	5	5	5	1	5	5	5	5	41
62	5	1	5	1	4	5	5	5	5	36
63	5	1	5	1	4	5	5	5	5	36
64	5	1	5	1	1	5	5	5	5	33
65	3	1	3	4	5	4	4	5	4	33
66	3	1	5	3	4	4	4	4	5	33
67	5	1	5	5	4	4	4	4	5	37
68	5	5	5	4	5	5	4	5	4	42
69	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42
70	4	4	3	5	5	3	4	5	5	38
71	3	3	5	4	4	4	5	3	4	35
72	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
73	4	4	2	5	4	4	5	4	4	36

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

74	4	5	5	5	4	5	4	4	5	41
75	4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
76	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
78	5	5	5	5	4	5	4	5	4	42
79	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
80	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43
81	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
82	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
84	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
85	3	1	1	2	2	5	5	4	5	28
86	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
87	4	4	5	4	4	5	4	5	5	40
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
89	2	2	1	2	2	1	5	5	5	25
90	2	2	1	2	2	1	5	5	5	25
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
92	1	1	1	1	1	1	1	2	1	10
93	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10
94	2	2	2	2	2	3	1	2	2	18
95	2	2	2	2	2	2	1	1	2	16
96	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17
97	3	3	2	2	2	2	2	2	2	20

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

49	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43
50	2	2	1	1	2	1	4	3	3	19
51	3	1	1	1	2	4	2	4	1	19
52	2	1	1	1	1	3	3	1	1	14
53	1	1	1	1	1	1	2	2	2	12
54	4	1	1	2	1	2	3	3	2	19
55	3	1	1	2	2	1	3	3	1	17
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
58	4	1	1	2	2	1	3	3	1	18
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
60	3	1	1	2	2	1	3	3	2	18
61	4	4	1	4	4	4	4	5	5	35
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
63	3	1	1	4	4	1	4	3	4	25
64	4	2	2	2	2	1	3	5	3	24
65	4	2	3	4	4	4	4	5	4	34
66	3	1	1	3	3	1	3	2	2	19
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
68	4	2	2	4	4	3	4	4	5	32
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
71	1	2	1	2	2	2	5	5	5	25
72	1	1	1	1	1	1	4	4	3	17
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
74	4	5	3	5	5	4	5	5	5	41

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

75	5	3	5	5	4	4	2	1	1	30
76	5	4	5	5	4	5	3	1	3	35
77	5	4	2	5	4	5	4	1	1	31
78	4	4	5	5	4	5	4	1	1	33
79	4	5	5	5	5	4	4	1	1	34
80	4	5	5	3	5	4	5	1	1	33
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
82	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
83	5	5	5	4	4	5	5	5	2	40
84	5	5	5	1	4	5	5	5	5	40
85	5	5	5	5	4	5	3	1	1	34
86	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
87	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
88	5	4	5	5	5	4	3	1	1	33
89	5	4	1	5	1	5	4	2	2	29
90	4	5	5	5	5	5	4	2	3	38
91	4	5	5	5	5	5	3	1	1	34
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
93	5	5	1	5	1	5	4	2	2	30
94	5	5	1	5	1	5	5	5	5	37
95	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
96	4	2	1	1	1	4	4	1	1	19
97	1	1	5	1	2	4	5	5	5	29

Kepuasan Masyarakat Y

Responden	Indikator						Total
	Prosedur Pelayanan			Persyaratan Pe			
	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	
1	4	4	3	5	5	3	24
2	3	3	5	4	4	4	23
3	5	4	5	5	4	5	28
4	4	4	2	5	4	4	23
5	4	5	5	5	4	5	28
6	4	4	5	5	5	5	28
7	5	4	5	5	5	5	29
8	4	5	5	5	5	5	29
9	5	5	5	5	4	5	29
10	5	5	5	5	4	5	29
11	5	5	5	5	4	5	29
12	4	5	5	5	4	5	28
13	5	5	5	5	4	5	29
14	4	5	5	5	5	5	29
15	5	5	5	4	5	5	29
16	3	1	1	2	2	5	14
17	5	5	5	5	5	5	30
18	4	4	5	4	4	5	26
19	5	5	5	5	5	5	30
20	2	2	1	2	2	1	10
21	2	2	1	2	2	1	10
22	5	5	5	5	5	5	30

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

23	1	1	1	1	1	1	6
24	1	1	1	1	1	1	6
25	2	2	2	2	2	2	13
26	2	2	2	2	2	2	12
27	2	2	2	2	2	2	12
28	3	3	2	2	2	2	14
29	5	5	5	5	5	5	30
30	1	2	1	2	2	2	10
31	1	1	1	1	1	1	6
32	5	5	5	5	5	5	30
33	4	5	3	5	5	4	26
34	5	3	5	5	4	4	26
35	5	4	5	5	4	5	28
36	5	4	2	5	4	5	25
37	4	4	5	5	4	5	27
38	4	5	5	5	5	4	28
39	4	5	5	3	5	4	26
40	5	5	5	5	5	5	30
41	4	5	5	5	4	5	28
42	5	5	5	4	4	5	28
43	5	5	5	1	4	5	25
44	5	5	5	5	4	5	29
45	5	5	5	5	4	5	29
46	5	5	5	5	5	4	29
47	5	4	5	5	5	4	28
48	5	4	1	5	1	5	21

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

49	4	5	5	5	5	5	29
50	4	5	5	5	5	5	29
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	1	5	1	5	22
53	5	5	1	5	1	5	22
54	5	5	5	5	5	5	30
55	4	2	1	1	1	4	13
56	1	1	5	1	2	4	14
57	3	2	3	1	5	1	15
58	1	1	3	1	5	1	12
59	1	2	3	1	1	1	9
60	1	2	1	1	1	1	7
61	5	5	5	5	5	5	30
62	5	5	5	5	5	5	30
63	1	5	1	1	1	1	10
64	5	5	5	5	5	5	30
65	1	1	1	1	1	1	6
66	4	4	2	2	2	5	19
67	5	5	5	5	5	5	30
68	4	5	1	5	1	4	20
69	5	3	1	5	1	4	19
70	5	5	4	3	1	1	19
71	5	5	4	4	2	2	22
72	5	3	5	4	2	3	22
73	5	4	5	3	1	1	19
74	5	4	5	5	5	5	29



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

75	5	4	4	4	2	2	21
76	3	5	4	5	5	5	27
77	5	5	5	5	4	5	29
78	5	5	5	4	1	1	21
79	4	5	5	5	5	5	29
80	1	5	5	3	1	1	16
81	5	5	5	4	5	2	26
82	5	5	5	5	5	5	30
83	5	5	4	5	5	5	29
84	5	5	4	5	5	5	29
85	5	5	5	5	5	5	30
86	5	4	5	5	5	5	29
87	5	4	5	4	1	1	20
88	5	4	5	5	5	5	29
89	5	5	5	5	5	5	30
90	5	5	5	5	5	5	30
91	5	5	5	5	5	5	30
92	1	1	2	2	1	1	8
93	1	3	1	3	1	3	12
94	1	1	1	4	1	1	9
95	1	2	1	4	1	1	10
96	1	1	1	4	1	1	9
97	1	1	1	5	1	1	10

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Sig. (2-tailed)	,416	,229	,664	,403		,398	,013	,008	1,000	,182
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP6	Pearson Correlation	,577**	,169	,104	,198	,200	1	,303	,577**	,000	,568**
	Sig. (2-tailed)	,008	,476	,664	,403	,398		,195	,008	1,000	,009
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP7	Pearson Correlation	,454*	-,153	,169	,396	,545*	,303	1	,454*	,157	,551*
	Sig. (2-tailed)	,044	,518	,475	,084	,013	,195		,044	,508	,012
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP8	Pearson Correlation	,444*	-,163	-,180	,343	,577**	,577**	,454*	1	-,167	,727
	Sig. (2-tailed)	,050	,493	,449	,139	,008	,008	,044		,482	,060
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP9	Pearson Correlation	,250	,366	,404	,514*	,000	,000	,157	-,167	1	,548*
	Sig. (2-tailed)	,288	,113	,077	,020	1,000	1,000	,508	,482		,012
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Total_KP	Pearson Correlation	,799**	,498*	,557*	,688**	,311	,568**	,551*	,427	,548*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,025	,011	,001	,182	,009	,012	,060	,012	

Protected by PDF Anti-Copy Free
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,011	,001	,005	,019	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
K5	Pearson Correlation	,641**	,827**	,769**	,883**	1	,501*	,694**	,599**	,581**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,024	,001	,005	,007	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
K6	Pearson Correlation	,684**	,634**	,679**	,557*	,501*	1	,797**	,752**	,551*	,777**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,001	,011	,024		,000	,000	,012	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
K7	Pearson Correlation	,704**	,699**	,870**	,671**	,694**	,797**	1	,758**	,719**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,001	,001	,000		,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
K8	Pearson Correlation	,601**	,723**	,823**	,605**	,599**	,752**	,758**	1	,838**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,005	,005	,000	,000		,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
K9	Pearson Correlation	,500*	,605**	,866**	,521*	,581**	,551*	,719**	,838**	1	,813**
	Sig. (2-tailed)	,025	,005	,000	,019	,007	,012	,000	,000		,000

N		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Total_K	Pearson Correlation	,800**	,912**	,951**	,866**	,847**	,777**	,877**	,874**	,813**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	Total_KM
KM1	Pearson Correlation	1	,761**	,680**	,737**	,623**	,684**	,858**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,003	,001	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20
KM2	Pearson Correlation	,761**	1	,789**	,860**	,737**	,521*	,909**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,019	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20
KM3	Pearson Correlation	,680**	,789**	1	,729**	,704**	,679**	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001	,001	,000
	N	20	20	20	20	20	20
KM4	Pearson Correlation	,737**	,860**	,729*	1	,797**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,017
	N	20	20	20	20	20	20
KM5	Pearson Correlation	,623**	,737**	,704**	,797**	1	,450*
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,001	,000		,047
	N	20	20	20	20	20	20
KM6	Pearson Correlation	,684**	,521*	,679**	,527*	,450*	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,019	,001	,017	,047	
	N	20	20	20	20	20	20
Total_KM	Pearson Correlation	,858**	,909**	,907**	,896**	,829**	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,722	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	7

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Pelayanan	,243	97	1,584	,794	97	2,505
Kinerja Pegawai	,208	97	3,725	,826	97	2,491
Kepuasan Masyarakat	,226	97	2,911	,819	97	1,505

a. Lilliefors Significance Correction

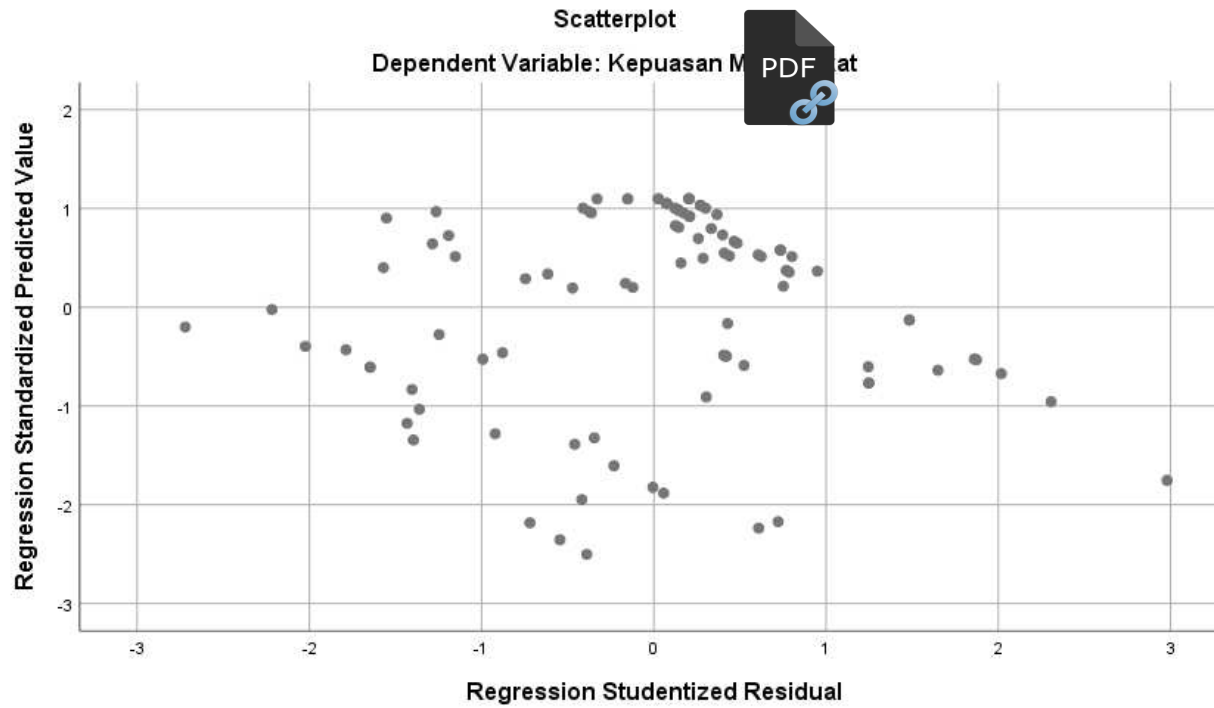
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,203	2,381		-,085	,932		
	Kualitas Pelayanan	,374	,054	,518	6,910	,000	,923	1,083
	Kinerja Pegawai	,272	,055	,370	4,941	,000	,923	1,083

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,716 ^a	,512	,502	5,683	1,753

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-,203	2,381		-,085	,932
	Kualitas Pelayanan	,374	,054	,518	6,910	,000
	Kinerja Pegawai	,272	,055	,370	4,941	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3184,592	2	1592,296	49,308	,000 ^b
	Residual	3035,531	94	32,293		

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Total	6220,124	96		
-------	----------	----	--	--

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan



