

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DPRD KABUPATEN PINRANG**

SKRIPSI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR

2022

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR DPRD
KABUPATEN PINRANG

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh :

ASWAN

105721108618

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

31/08/2022

1 org
Smb. Alumni

P/0470/MAN/22 CD

ASW

p?

2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Hidup Yang Tidak Pernah di Perjuangkan Tidak akan Pernah di Menangkan"

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-nya serta karunia-nya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk Kedua Orang Tua Saya Yang Tercinta Serta Orang-Orang Yang Tersayang Dan Almamater Biru.

PESAN DAN KESAN

Lulus Kuliah Memang Membanggakan dan Sangat Melegakan. Tapi ingat, Sekarang saatnya Melangkah ke Dunia nyata



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang
Nama Mahasiswa : Aswan
No. Stambuk/NIM : 105721108618
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 6 Agustus 2022 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 6 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Hj. Naidah, S.E., M.S.I
NIDN. 0010022640

Pembimbing II

Andi Risfan Rizaldi, S.E., M.M
NIDN. 0914049104

Mengetahui:

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 651 507

Ketua Program Studi

Nasrullah, SE., M.M
NBM. 115 1132



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung Igra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Aswan, NIM : 105721108818 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0019/SK-YIG1201/091004/2022, Tanggal 6 Agustus 2022. M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 9 Agustus 2022

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suwarni, S.E., M.Acc
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji
1. Hj. Naidah, S.E., M.Si
2. Muh. Nur R., S.E., M.M
3. Nasrullah, S.E., M.M
4. Andi Risfan Rizaldi, S.E., M.M

Di Ketahui Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 651 507



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aswan

Stambuk : 105721108618

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karyasendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 5 Agustus 2022.

Yang Membuat Pernyataan,



NIM : 105721128618

Diketahui Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM: 651 507

Ketua Program Studi Manajemen

Nusrullah, SE., M.M NBM
NBM: 115 1132

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aswan
NIM : 105721108618
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 6 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,


Aswan

NIM: 105721108618

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-nya. shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor DPRD Kabupaten" Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan utama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Sukri dan Ibu Kadaria yang senantiasa memberikan harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terimakasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Muh. Nur R. SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Ibu Hj. Naidah, S.E., M.Si., selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Andi Risfan Rizaldi, S.E, M.M, selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen angkatan 2018 Manajemen 18 C, HR18C dan terkhusus sahabat dan teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu kebersamai dan memotivasi saya dikala penulis lemah dan putus asa selama mengerjakan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Faslabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr, Wb

Makassar 2022

Penulis



ABSTRAK

Aswan, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Hj. Naidah dan Pembimbing II Andi Risfan Rizaldi.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 dengan teknik penentuan sampel yaitu *purpose sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang berupa informasi secara langsung yang didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Adapun teknik analisis yang dilakukan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana, uji pengaruh simultan. Uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 26.0 mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang, maka penulis menarik kesimpulan yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

ABSTRACT

Aswan, 2022. The effect of service quality on community satisfaction at the Pinrang Regency DPRD office. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Main Supervisor I Hj. Naidah and CO-supervisor Andi Risfan Rizaldi.

This research is a type of quantitative research with the aim of knowing how the influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Pinrang Regency DPRD Office. The sample used in this study was 30 with the technique of determining the sample, namely purpose sampling. The data used in this study is primary data. Primary data is data in the form of information directly obtained from the results of filling out questionnaires by respondents. The analysis technique used is validity and reliability test, simple regression test, simultaneous influence test. Test the coefficient of determination.

The results of this study show data using statistical calculations through the application of Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 26.0 regarding the Effect of Service Quality on Public Satisfaction at the Pinrang Regency DPRD Office, the authors draw the conclusion that Service Quality has a significant and positive effect on community satisfaction, at the Pinrang Regency DPRD Office.

Keywords : Service Quality, Community Satisfaction, Regional People's Representative Assembly

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTACK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kajian Teori	6
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia	7
3. Kualitas Pelayanan	8
4. Kepuasan Masyarakat	12
B. Tinjauan Empiris	16

C. Kerangka Konsep	24
D. Hipotesis	25
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu	26
C. Jenis dan Sumber Data	26
D. Populasi dan Sampel	27
E. Metode Pengumpulan Data	27
F. Definisi Operasional Variabel	28
G. Metode Analisis Data	28
H. Uji Hipotesis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
B. Karakteristik Responden	35
C. Penyajian Data	38
D. Analisis dan Interpretasi	41
BAB V PENUTUP	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	16
4.4 Hasil Uji Validitas	38
4.5 Hasil Uji Reliabilitas	38
4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor DPRD	31



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan instansi. Dalam jangka panjang, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dimana instansi memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan yang kurang menyenangkan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum (Nitisemito, 2001:160). Dengan demikian jika seorang aparatur mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas.

Bangsa Indonesia di era globalisasi dihadapkan berbagai masalah terutama dalam memasuki masa-masa peralihan yang ditandai dengan berbagai perubahan yang mendasar dalam tatanan masyarakat, baik dari segi ekonomi, budaya, sosial, dan politik. Keanekaragaman kondisi masyarakat serta potensi daerah perlu mendapat pertimbangan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan tugas pemerintah, tugas pembangunan dan pelayanan masyarakat, agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Rendahnya kepatuhan Organisasi Perangkat Daerah terhadap implementasi Standar Pelayanan Publik adalah kendala utama kualitas pelayanan di seluruh instansi pemerintah kita. Rendahnya kepatuhan/implementasi Standar Pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparatur mislanya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan inventasi, kesewenang-wenangan dan secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Hal ini mengakibatkan ekonomi berbiaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi, dan tentu saja berdampak kepada kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Akibatnya terjadi korupsi, inefisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik menjadi rendah. Karena itu dibutuhkan standar pelayanan sebagai instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (baca pasal 20-21 undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009)

Adapun penelitian terdahulu yaitu Putra, Pratiwi, dan Trisnawati (2015) judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Nurmani (2013) judul penelitian Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang. Hasil penelitian bahwa nilai adjusted R square yaitu sebesar 0,802 yang menunjukkan bahwa antara kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keramahan petugas mampu menjelaskan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat kelurahan tegalsari kecamatan kota semarang sebesar 80,2 Persen.

Kaaro (2012) judul penelitian Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Singkil Kota Manado. Hasil penelitian bahwa Masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas dari hasil wawancara yang rata-rata memberikan masukan agar proses pelayanan lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat. Shaffputra (2014) judul penelitian Peran Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Pembangunan Desa di Kecamatan Posigadan. Hasil penelitian bahwa pembangunan desa di kecamatan posigadan lebih mengutamakan pelayanan kenyamanan pada masyarakat.

Kantor DPRD merupakan suatu komunitas pemerintahan negara. Sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta Aparat pemerintahan dalam perencanaan pembangunan tersebut. Dalam arti masyarakat harus ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam dan sehingga bisa mandiri dan sesuai dengan potensi dan sumber daya yang dimiliki daerah tersebut.

Kantor DPRD Kabupaten Pinrang adalah satu satu instansi pemerintahan di Kabupaten Pinrang, dan dalam mewujudkan visi dan misi

Kantor DPRD Kabupaten Pinrang harus di dukung dengan sumber daya manusia yang handal sehingga mampu meningkatkan pelayanan masyarakat lebih maksimal.

Selain sebagai pelaksana dan perencana program pembangunan, maka para aparat pemerintah juga berperan sebagai pelayanan masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsive terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Pinrang disini berperan dalam perencanaan program pembangunan di daerah harus mampu berkoordinasi dan bekerjasama dengan masyarakat dan mampu menampung segala aspirasi masyarakat, agar dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut : apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor DPRD Kabupaten Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk Mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bpada kantor DPRD Kabupaten Pinrang

D. Manfaat Penelitian

1. Penulis

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi salah satu wadah untuk memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam ilmu manajemen" khususnya pada manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) "dan ilmu lainnya yang terkait, yang sudah diperoleh selama ini untuk memecahkan persoalan-persoalan nyata dilapangan."

2. Instansi / Kantor DPRD

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Instansi / Kantor DPRD dalam upaya memperbaiki kinerja Pelayanan Masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan

3. Akademisi

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu tambahan wawasan serta bahan referensi untuk penelitian "selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian manajemen Sumber Daya Manusia menurut Mangkunegara (2011:2) yaitu: "Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi".

Menurut (Ricardianto 2018, 15) yaitu: "Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal".

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia diperlukan oleh perusahaan untuk meningkatkan efektifitas kerja pegawai guna tercapainya tujuan perusahaan. Ada beberapa ahli yang mengemukakan pengertian manajemen sumber dayamanusia.

Menurut *Fippo* manajemen personalia yaitu perencanaan, serta dengan pengendalian dari Pengadaan, Pengembangan, Kompensasi, Pengintegrasian, dan pemberhentiaan karyawan. Dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat. Menurut *Sikula* administrasi kepegawaian adalah penempatan orang-

orang ke dalam suatu perusahaan. Implementasi tenaga kerja manusia adalah pengadaan, pemeliharaan, penempatan, indoktrinasi, latihan dan pendidikan sumber daya manusia (*human resources* atau *man power*).

Implementasi Sumber Daya Manusia adalah *recruitment, selection, training education, placement, indoctrination, dan development*. Jadi secara sederhana pengertian Manajemen Sumber Daya manusia adalah mengelola Sumber Daya Manusia. Dari keseluruhan Sumber Daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi swasta, Sumber Daya Manusia ialah yang paling penting dan sangat menentukan. Sumber Daya Manusia merupakan satu-satunya sumber ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Satu-satunya Sumber Daya yang memiliki rasio, rasa, dan karsa. Semua potensi Sumber Daya Manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

2. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia

Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi semua aktivitas yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia dalam organisasi, seperti dikatakan oleh *Russel & Bernandin* bahwa "*all decisions which affect the workforce concern the organization's human resource management function*". Aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia ini secara umum mencakup :

a. Rancangan Organisasi

- 1) Perencanaan Sumber daya manusia
- 2) Analisis Pekerjaan

b. *Staffing*

- 1) Rekrut / Interview
- 2) Promosi
- 3) Pelayanan – pelayanan outplacement
- 4) Metode – metode seleksi.
- 5) Sistem reward, tunjangan – tunjangan
- 6) Program – program keamanan
- 7) Pelayanan – pelayanan kesehatan
- 8) Hubungan – hubungan kerja.
- 9) Prosedur – prosedur pengaduan.

c. Manajemen Performasi

- 1) Penilaian manajemen
- 2) Program peningkatan

d. Pengembangan Pekerja dan Organisasi

- 1) Pengembangan pengawasan
- 2) Program-program persiapan pensiun

e. Pengembangan dan Hubungan Masyarakat

- 1) Komunikasi / publikasi pekerja.
- 2) Sistem penyaranan.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak terwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Kotler (2002 : 83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadi transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut.

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan masyarakat
- 2) Kualitas mencakup Jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan jasa, produk, sumber daya manusia,

serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama proses pelayanan
- 2) Akurasi Pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan.
- 3) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti tersedianya sumber

Kualitas pelayanan menurut Wyckof adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen/masyarakat. Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli demi memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi organisasi karena akan menjadi masyarakat yang royal dan memberikan keuntungan bagi organisasi.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh organisasi guna memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para masyarakat atas pelayanan yang nyatanya mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut- atribut pelayanan suatu organisasi

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Parasuraman, sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Parasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* memiliki 5 (lima) dimensi antara lain :

- 1) *Tangibles* (bukti langsung) adalah bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai.

- 2) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- 3) *Assurance* (Jaminan) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- 4) *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.
- 5) *Empathy* (peduli) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan masyarakat secara akurat dan spesifik.

4. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, "Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan".

Menurut Kotler dalam Kasmir (2017:236) menyatakan bahwa "Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya".

Masyarakat merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini masyarakat memegang peranan yang penting untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Pemahaman mengenai suatu pelanggan telah mengalami perkembangan dari pandangan tradisional ke pandangan modern.

b. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*) menurut Harbani Pasolong (2010). Kepercayaan Masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (KEPMENPAN No 63 Tahun 2003) menyatakan bahwa "ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemerintah merupakan penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000

tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu di susun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN No.25 Tahun 2004).

Menurut Kepmen PAN No.25 Tahun 2004,ada beberapa dimensi menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, antara lain:

- 1) Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam pelayanan Kepuasan Masyarakat.

B. Tinjauan Empiris

Beberapa penelitian sebelumnya membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Juli Omar (Sinaga1) dan Rahmat Hidayat2) /2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam)	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Sederhana	Adapun hasil penelitian yaitu variabel tangible berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Nongsa Kota Batam tidak dapat diterima (ditolak).
2.	Mariani Manri/2021.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kec. Bacukik Kota Parepare	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tangible, Realibility, Responsiveness dan Assurance tidak

					berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki, sedangkan Emphaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (2) empathy merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare dengan Koefisien Beta 0,414.
3.	Erna Supriyanti, Moh Mukeri Warso, Maria M Minarsih3) (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kel.SambirejoKec.Gayamsari Semarang)	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, oleh karena itu seluruh aparat

					kantor kelurahan Sambirejo perlu meningkatkan semua faktor tersebut, sehingga tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat.
4.	Nova I. E Tamara, Lisbeth Mananake, Christoffel Kojo (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Sederhana	Adapun hasil penelitian yaitu : Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah. Penelitian ini mengacu kepada beberapa penelitian sebelumnya Berdasarkan penelitian Khasanah dan Pertiwi (2010), Pramadivara dan

				Seminari (2014), Sulaeman (2015), Panjaitan dan Yuliaty (2016) yang menunjukkan bahwa tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5.	Andrianto Wahyu Eka Pratama, (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Regresi Linier Sederhana Hasil dari penelitian ini yaitu : Hasil dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel Tangibles, Reliability, Assurance, Responsive, dan Empathy secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan

					dari analisis uji t variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan adalah variabel assurance.
6.	Ana Mayasari 2020	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Teknik analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2)	Hasil analisa bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan

					yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar
7.	Lulu' Endah Khariri 2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	penelitian ini menggunakan teknik sampel iterasi, dengan total responden sebanyak 115 pengunjung. Metode pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi dan wawancara.	Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan $Y = 11,086 + 0,80 X_1 + 0,202 X_2 + 0,107 X_3 + 0,107 X_4 + e$. Besarnya pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 18,6%

8.	Eigis Yani Pramulaso 2020	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Analisis data dalam penelitian ini memakai uji regresi dengan alat uji validitas dan reliabilitas	tehadap terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan dimana nilai F hitung yang diperoleh sebesar 19,047 dan nilai sig 0,000
9	Arthur Yuangga Putra 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransi Ft Jasa Raharja Perwakilan Surabaya	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Metode Regresi Linier Berganda dengan bantuan program SPSS versi 20	hasil pengujian menggunakan analisis uji hipotesis, maka diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,071, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

					Masyarakat sebesar 0,001, Tanggung Jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,000
10.	Fitriyah Astri 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Tolitoli	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dimana pengolahan data menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS).	Hasil dari penelitian ini yaitu Pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Penelitian ini mempunyai hubungan yang sangat kuat antar variabel dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli

C. Kerangka Konsep

Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah. Sama halnya dengan Kantor Kelurahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan Kantor Kelurahan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor kelurahan karena tugas utama dari kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor kelurahan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa di kantor kelurahan. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor kelurahan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

Adapun kerangka pemikiran kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan DPRD Kabupaten Pinrang dapat peneliti gambarkan pada gambar berikut ini:

2.1 Gambar Kerangka Konsep



D.Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan teori-teori yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu * Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor DPRD Kabupaten Pinrang.*



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) di Kantor DPRD Kabupaten Pinrang.

B. Lokasi dan Waktu

Tempat penelitian di laksanakan di Kantor DPRD Kabupaten Pinrang. Waktu Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan mulai dari bulan Maret sampai dengan bulan April 2022

C. Jenis dan Sumber Data

Data yang langsung diperoleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau koesioner yang disebar kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan kantor DPRD Kab. Pinrang. Data ini berupa daftar pertanyaan tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi

1. Berwujud
2. Empati
3. Cepat tanggap
4. Kehandalan
5. Kepastian terhadap kepuasan masyarakat.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Menurut Arikunto populasi adalah keseluruhan objek dalam penelitian. Oleh karena itu, pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pegawai kantor DPRD Kabupaten Pinrang.
2. Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam hal ini Staf Pegawai DPRD Kabupaten Pinrang yang dijadikan subjek penelitian. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel secara sengaja yang telah sesuai dan memenuhi segala persyaratan yang dibutuhkan yang meliputi sifat, karakteristik, ciri dan kriteria sampel tertentu. Jumlah sampel dalam penelitian ini secara keseluruhan 31 orang.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data terlebih dahulu penulis melakukan pendekatan terhadap masalah yang akan di bahas dengan menempuh berbagai metode yang di sesuaikan dengan kebutuhan peneliti sendiri. Dalam tahap pengumpulan data penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Observasi merupakan tehnik mengumpulkan data di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.
2. Kuesioner adalah tehnik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan pada setiap responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga penelitian dapat lebih

berstruktur. Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

F. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2 Definisi operasional variabel

Variabel	Definisi	Indikator
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak terwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat	1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama proses pelayanan. 2. Akurasi Pelayanan yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan. 3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan. 4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti tersedianya sumber
2. Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan menurut <i>Kotler dan Keller</i> (2009), kepuasan (<i>satisfaction</i>) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.	1. memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. 2. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu variabel dependen dan independen. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Masyarakat. Sedangkan variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan.

G. Metode Analisis Data

Agar data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Analisis Deskriptif Metode analisis yang bersifat menggambarkan keterangan-keterangan dan penjelasan dari koefisien yang diperoleh dan dapat digunakan sebagai pedoman untuk menggambarkan saran. Analisis deskriptif digunakan untuk mendapat suatu gambaran mengenai responden dalam penelitian ini, terutama variabel penelitian yang digunakan.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sunyoto, 2013 : 85). Batas minimum suatu kuesioner dapat memenuhi

syarat validitas apabila r (*person correlation*) lebih dari 0.300 (Sudarmanto, 2005:88)

b. Uji Reliabilitas

Pengertian reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Bukti pertanyaan dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0.60 (Sunyoto, 2013 : 81).

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini dipakai dalam penelitian ini karena dapat menerangkan ketergantungan suatu variabel dependen satu dengan variabel independen. Berikut Model regresi linier sederhana :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kualitas Pelayanan)

X = Variabel independen (Kepuasan Masyarakat)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (Pengaruh Positif Atau Negative)

H. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap dependen Ghozali (2016:171).

Kriteria pengujian yang digunakan dengan membandingkan nilai signifikan

kriteria pengujian yang digunakan dengan membandingkan nilai signifikan yang diperoleh dengan taraf signifikan yang telah ditentukan dimana variabel independen mampu mempengaruhi dependen secara signifikan atau hipotesis diterima.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) yaitu mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen (Ghozali 2016:95).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. DPRD Kabupaten Pinrang

a. Nama dan Sejarah Singkat Perusahaan/Lembaga

Pada tahun 1998 – 2000 Kantor DPRD Berada di Jalan Jaya, Watang Sawitto. Kemudian berpindah di Jalan Jendral Gatot Subroto No.1 dari tahun 2000 – Sekarang.

Nama-nama ketua DPRD Pinrang dari masa ke masa yaitu :

- 1) H Andi Abdullah (1961-1965)
- 2) Rausu Dg Mamase (1965-1966)
- 3) H M Kasjo (1966-1968)
- 4) H M Thahir Syarkawi (1968-1971)
- 5) Buddu (1971-1977)
- 6) H Abd Khalid Rachman (1977-1982)
- 7) H Andi Mallanti (1982-1987)
- 8) H M Ramli Rewa (1987-1992)
- 9) H Mustafa Djois (1992-1997)
- 10) H A Renreng Palalloi (1997-1999 dan 1999-2004)
- 11) H A Irwan Hamid (2004-2009)
- 12) Muh. Darwis Bastama (2009-2014)
- 13) H Herman Sakka (2013-2014)
- 14) H Bahran Jafar S (2014-2019)
- 15) H. Muhtadin (2019-sekarang)

Nama-nama yang pernah menjabat sebagai Sekretaris DPRD

Kab.Pinrang yaitu :

- 1) Drs. Lati Samboto
- 2) Drs. Hj. Mustaim Nurdin
- 3) Hj. Andi Tjodding Unde BA
- 4) Drs. Hj. Baharuddin Bisma
- 5) Drs. Hj. Murzalim Patrusi M.Si
- 6) Hj. Hairuddin Bakri.SH.MH
- 7) Drs. Hj. Achmad Saida M.Si
- 8) PLT.Drs. Abdul Rahman Usman M.Si

b. Visi dan Misi

1) Visi

Visi DPRD Kabupaten Pinrang "Menjadikan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pinrang Sebagai Lembaga Yang Parsipatif, Responsif dan Akuntabel Dalam Mengurus utamakan Nilai-Nilai Demokrasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan, dan Pelayanan Umum Masyarakat"

2) Misi

Misi DPRD Kabupaten Pinrang adalah mengembang Misi sebagai berikut :

- a) Menanamkan Nilai Demokrasi dalam setiap aspek kehidupan berbangsa, berNegara, dan masyarakat di Kabupaten Pinrang

- b) Mendorong penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan Pelayanan umum Masyarakat yang partisipatif, Aspiratif, akuntabel dan bertanggung jawab
- c) Mengurusutamakan prinsip partisipatif dalam setiap tarapan dan proses perumusan-perumusan dan penetapan kebijakan publik
- d) Menekankan percepatan anggaran daerah yang berorientasi dan berpihak kepada rakyat
- e) Mengintensipkan penyelenggaraan pengawasan dan menjadi mediator maupun fasilitator dalam upaya penyelesaian masalah, hambatan dan kendala dalam pelaksanaan dan implementasi Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, dan Kebijakan Pemerintah Daerah
- f) Menata dan merefitalisasi Lembaga DPRD, melalui peningkatan kapasitas lembaga dan Peningkatan kapasitas Pimpinan dan Anggota DPRD

c. Struktur Organisasi dan Job Description



B. Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang, dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 31 responden yaitu masyarakat.

Karakteristik responden bertujuan untuk menjelaskan identitas responden berdasarkan sampel penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, jabatan dan masa kerja. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan diuraikan dalam bentuk tabel mengenai data responden sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin secara umum dapat memberikan perbedaan pada kepribadian seseorang, dalam suatu bidang pekerjaan jenis kelamin sering kali menjadi standar kerja. Berdasarkan jenis kelamin yang berhasil diperoleh seperti tampak pada tabel 4.1.

Tabel 4.1
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	17	45,2%
Perempuan	19	54,8%
Jumlah	31	100%

Sumber: hasil olah data primer 2022

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 31 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 19 orang atau 54,8% dan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 17 orang atau 45,2%.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berikut penyajian data berdasarkan usia yang telah dikumpulkan sebagai berikut.

Tabel 4.2
Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Usia (tahun)	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
20-25	2	6,45%
25-30	16	51,6%
31-35	11	35,5%
36-40	2	6,45%
Jumlah	31	100%

Sumber: hasil olah data primer 2022

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa untuk umur responden yang memiliki jumlah yang paling banyak adalah 25-30 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 51,6% hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang datang di

kantro DPRD untuk melakukan pengaduan atau penyelesaian masalah umumnya berada pada rentang usia 25-30 tahun, kedua diikuti dengan usia responden 31-35 tahun sebanyak 11 orang atau 35,5% untuk usia 20-25 dan 36-40 berada pada urutan ketiga yaitu masing-masing sebanyak 2 orang atau 6,45%.

3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi tingkat pemikiran dan permasalahan yang dimiliki. Adapun penyajian data responden berdasarkan pendidikan terakhir yang telah dikumpulkan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
SMP	3	9,7%
SMA	12	38,7%
S1	16	51,6%
Jumlah	31	100%

sumber: hasil olah data primer 2022

Berdasarkan tabel 4.3, menunjukkan bahwa data responden yang terbanyak adalah responden berpendidikan S1 yang sebanyak 16 orang atau 51,6% dan kedua adalah masyarakat dengan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 12 responden atau 38,7% dan untuk SMP yaitu sebanyak 3 orang atau 9,6% ini menunjukkan bahwa masyarakat yang datang melakukan pengaduan atau penyelesaian masalah pada kantor DPRD umumnya adalah masyarakat yang tingkat pendidikan terakhirnya tinggi.

C. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

No.	Indikator	Item	R	Signifikansi	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0,821	0,000	Valid
		X1.2	0,810	0,000	Valid
		X1.3	0,808	0,000	Valid
		X1.4	0,818	0,000	Valid
		X1.5	0,916	0,000	Valid
		X1.6	0,698	0,000	Valid
		X1.7	0,839	0,000	Valid
		X1.8	0,756	0,000	Valid
		X1.9	0,885	0,000	Valid
		X1.10	0,901	0,000	Valid
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,817	0,000	Valid
		Y.2	0,902	0,000	Valid

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS v.25.0

Dari tabel 4.4, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih dari 0,300 dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 jadi hal tersebut memenuhi syarat valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut secara berulang. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Sunyoto, 2013 : 81)

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Indikator	Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0.774	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.870	Reliabel

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS v.25.0

Dari tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 ($Alpha > 0,60$). Sehingga dapat dikatakan bahwa dari seluruh variabel yang ada pada instrument adalah reliabel.

2. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Analisis ini dipakai dalam penelitian ini karena dapat menerangkan ketergantungan suatu variabel dependen satu dengan variabel independen.

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	.268	.677		.397	.695
	Kualitas Pelayanan	.193	.2019	.886	10.311	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS v.25.0.

Berikut Model regresi linier sederhana :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0,268 + 0,193x$$

Dari persamaan regresi linear sederhana diatas maka dapat dianalisis sebagai berikut :

- Koefisien regresi untuk konstanta 0,268 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan bernilai nol maka kepuasan masyarakat adalah 0,198 kali.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,193, artinya jika kualitas pelayanan (X) mengalami kenaikan 1% maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,193 atau 19,3%.

Koefisien bernilai positif artinya semakin naik kualitas pelayanan maka akan semakin naik kepuasan masyarakat.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a				Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	.268	.673		.397	.695
	Kualitas Pelayanan	.193	.019	.886	10.311	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS v 25.0

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak, maka perlu diuji *coefficients* dengan melihat *t* hitung. Jika *t* hitung > *t* tabel maka hipotesis diterima, yang artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Nilai *t* tabel dengan menentukan tarafnya sebesar 0,05 maka diperoleh nilai *t* tabel sebesar 2,055. Dari perhitungan tabel diatas diperoleh :

Terlihat bahwa *t* hitung > *t* tabel ($10,311 > 2,055$) dan nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan < 0,05 ($0,00 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap kepuasan masyarakat.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886 ^a	.786	.778	.68495

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS v.25.0

Hasil pengolahan regresi berganda diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.786 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi dari variabel kepuasan masyarakat yaitu sebesar 78.6%, dan sisanya 21.4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam model penelitian.

D. Analisis dan Interpretasi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh masyarakat agar instansi pemerintahan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Maka dari itu baik tidaknya pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan.

Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang sebuah produk maupun jasa suatu perusahaan atau instansi yang jika produk maupun jasanya

melebihi ekspektasi maka seseorang tersebut merasa senang. Kepuasan yang ditinjau dari sisi masyarakat yaitu mengenai apa saja yang telah dirasakan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Jika pelayanan jasa lebih rendah dari harapan masyarakat berarti masyarakat tidak merasa puas. Akan tetapi jika pelayanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan masyarakat akan merasa puas.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen kualitas pelayanan dan variabel dependen kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dapat dibuktikan berdasarkan pengujian dengan uji signifikansi parsial (uji t) dimana $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$ yaitu $10,311 > 2,055$ dan uji signifikansi $0,00 < 0,05$. Dapat diketahui bahwa hipotesis yang diajukan diterima bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juli Omat pada tahun 2017 dan penelitian yang dilakukan oleh Erna Supriyanti 2018 bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Namun menolak penelitian yang dilakukan oleh Mariani Manri pada tahun 2021 bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut permasalahan yang dirumuskan penulis yaitu apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DPRD Kabupaten Pinrang, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor DPRD Kabupaten Pinrang hal tersebut berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan

B. Saran

1. Instansi / Kantor DPRD

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Instansi / Kantor DPRD dalam upaya memperbaiki kinerja Pelayanan Masyarakat, seperti ketepatan waktu dalam pelayanan, memberikan kejelasan prosedur, pungutan liar dan hal-hal lain yang dapat merugikan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

2. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu tambahan wawasan serta bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap

- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Ana, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan .
- Arianto, N, 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt Dan Peper Pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro*. Jurnal Kreatif : Pemasaran, Sumber Daya Manusia, Dan Keuangan, Vol.6, No.2
- Atmaja Jaka, 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Jurnal *Economica* Vol.2, No.1, April 2018
- Christian Katizndagho, S. V., & Mananeke, L. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Pin (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal Emba*, 2(3).
- Eliza, Y. (2018). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Pekbis Jurnal*, 7(1), 65-73 .
- Erna Supriyani, M. M., & Minarsih, M. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang). 5(1), 1-7.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Joyce Sagita Novyanti. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bappeda Provinsi Sulawesi Tengah. *E-Jurnal Katalogis*, 3(1), 105-115 .
- Juli Omar Sinaga, R. H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7-14.
- Kasmir, 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Mangkunegara, A. A. (2011). *"Kualitas Pelayanan"*. Jurnal Manajemen

Manri, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

N.D.(2021).Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. (2021).

Nova I. E. Tamara, L. M., & Christoffel Kojo. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 6(4), 3523 – 3532.

Pratama, A. W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta).

Ricardianto, Prasaja, 2018. *Human Capital Management*. Penerbit IN Media. Bogor

Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Raulan, Colomadu, Karanganyar, Jawa (Jurnal *Ekonomi dan Ekonomi Syariah*), 3(2), 36-44.

Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 258-264.

Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.

Putra, A. Y., & Yuniati, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(10).

Astri, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. *MEDIA BINA ILMIAH*, 15(9), 5139-5146

L

A

M

P

I

R

A

N



A. Kantor DPRD Kabupaten Pinrang



B. Pengumpulan Data dan Pengisian Kuesioner



C. Lampiran Kuesioner

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DPRD KABUPATEN PINRANG

Survey Keputusan Kredit

KUESIONER

Penelitian Skripsi

Bapak/Ibu responden yang terhormat,

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dari Bapak/Ibu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor DPRD Kabupaten Pinrang. Hasil dari penelitian ini hanya diperuntukkan bagi keperluan penulisan skripsi yang merupakan tugas akhir mahasiswa Strata I (S1). Oleh karena itu jawaban dari Bapak/Ibu tidak dipublikasikan dan dijamin kerahasiannya. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian ini, dalam survey ini tidak ada jawaban benar/salah. Untuk bantuan tersebut kami ucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya.

Pendidik

Aswan

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

jawab)

4 Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

5 Tanggung jawab petugas yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

6 Kemampuan petugas yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

7 Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

8 Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan masyarakat yang dilayani

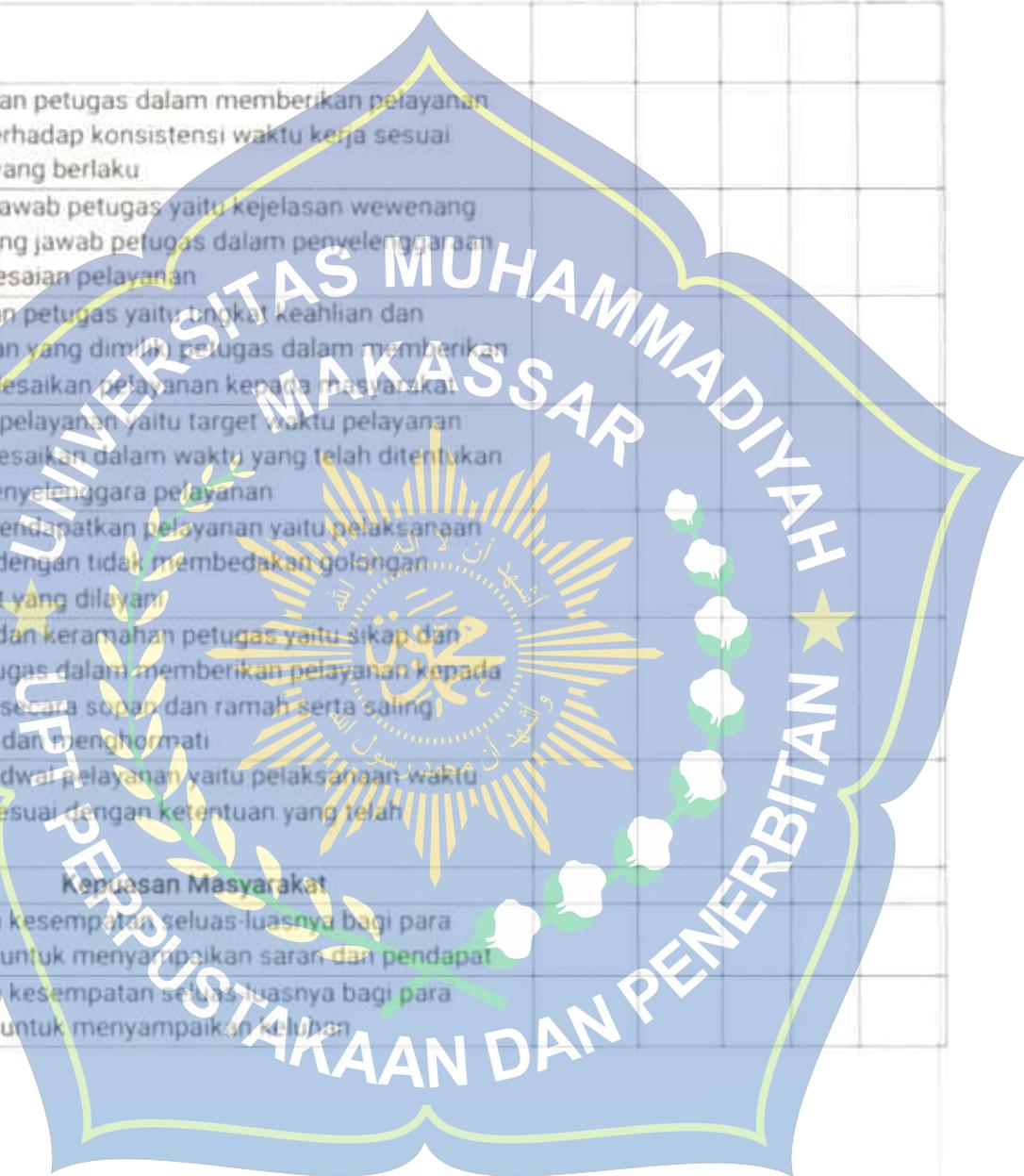
9 Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

10 Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Kepuasan Masyarakat

11 Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para masyarakat untuk menyampaikan saran dan pendapat

12 Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para masyarakat untuk menyampaikan keluhan



D. Hasil Olah Data

1. Tabulasi Kuesioner

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Y1.1	Y1.2	ΣX	ΣY
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	10
4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44	8
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	8
3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	29	6
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	28	6
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43	9
4	5	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	36	7
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	29	6
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	36	8
3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	25	6
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	42	9
4	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	40	8
4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	39	8
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	5
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	28	5
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47	10
4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	30	6
2	2	3	2	2	4	2	2	4	5	3	3	28	6
3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	34	6
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	43	9
3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30	6
4	5	4	5	5	5	2	2	4	4	4	3	40	7
3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	26	5
4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	37	7
4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	2	32	6
5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	40	4
4	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	37	7
4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	42	9
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	30	6
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	8
4	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	32	8

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Correlations											
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	YTotal
Pearson Correlation	1	.750**	.683**	.478**	.637**	.604**	.568**	.551**	.627**	.408**	.832**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.000	.001	.001	.001	.000	.023	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	.750**	1	.562**	.460**	.662**	.421	.371	.240	.456**	.383	.707**
Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.016	.040	.194	.010	.033	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	.683**	.562**	1	.625**	.621**	.518**	.459**	.366	.672**	.429**	.785**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.003	.004	.043	.000	.016	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	.478**	.460**	.625**	1	.822**	.359	.341	.220	.387	.583**	.770**
Sig. (2-tailed)	.007	.009	.002		.000	.070	.059	.000	.031	.001	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	.637**	.662**	.621**	.822**	1	.452	.442	.513**	.501**	.832**	.883**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.013	.013	.003	.004	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	.604**	.421	.518**	.359	.452	1	.475**	.178	.642**	.609**	.666**
Sig. (2-tailed)	.001	.016	.003	.070	.013		.007	.336	.000	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	.568**	.240	.459**	.341	.442	.475**	1	.450**	.313	.448**	.644**
Sig. (2-tailed)	.001	.040	.008	.060	.013	.007		.000	.053	.012	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	.551**	.383	.366	.672**	.501**	.450**	.450**	1	.330	.351	.639**
Sig. (2-tailed)	.001	.010	.043	.000	.003	.000	.009		.064	.063	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	.627**	.456**	.672**	.387	.501**	.642**	.213	.330	1	.596**	.723**

		Correlations		
		Y1.1	Y1.2	YTotal
Y1.1	Pearson Correlation	1	.488**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000
	N	31	31	31
Y1.2	Pearson Correlation	.488**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000
	N	31	31	31
YTotal	Pearson Correlation	.817**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	31	31	31

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

b. Uji Reliabilitas

1) Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	11

2) Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	3

3. Uji Hipotesis

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886 ^a	.786	.778	.68495

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.268	.677		.397	.695
	Kualitas Pelayanan	.193	.019	.886	10.311	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

E. Surat Izin Penelitian


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 219 Telp. 0411 901188 Makassar 90231 E-mail: ip3m@umh.ac.id


Nomor : 1397/05/C.4-VIII/IV/03/2022
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
 Hal : Permohonan izin Penelitian

12 Ramadhan 1443 H
 13 April 2022 M

Kepada Yth,
 Bapak / Ibu Bupati Pinrang
 Cq. Ka. Badan Kesbang. Poin. & Immas
 di -
 Pinrang

Berkas surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor 090/05/A.2/01/43/2022 tanggal 13 April 2022, menunjukkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ASWAN
 No. Stambul : 10572 1108618
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian pengumpulan data dalam rangka pembuatan skripsi dengan judul :

"PENGABDIAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERAWAN MASYARAKAT PADA KANTOR DPRD KABUPATEN PINRANG"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 16 April 2022 s/d 16 Juni 2022

Sehubungan dengan maksud di atas, kami selaku Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahi Ummah katurrah.

Ketua IP3M,

 Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.
 NPM 101 7716

04-22



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
 SEKRETARIAT DPRD
 Jl. Jend. Gatot Subroto No. 1 Telp.(0421) 921004 Fax./Telp. 922157
 P I N R A N G

SURAT IZIN MENELITI

Nomor: 100/95/SET/IV/2022

Berdasarkan Surat Keputusan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang Nomor: 503/0151/PENELITIAN/DPMPSTSP/04/2022 Tanggal 20 April 2022 tentang Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat diberikan izin kepada:

Nama : ASWAN
 Sambilan : 105721108618
 Program Studi : Manajemen Dan Bisnis
 Nama Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar
 Alamat Peneliti : Patamparua
 Judul Penelitian : "PENGERUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DPRD KABUPATEN PINRANG"
 Jangka Waktu Penelitian : 2 (Dua) Bulan
 Sasaran Penelitian : Staf Kantor DPRD Kabupaten Pinrang Dan Masyarakat

Untuk melakukan Penelitian di Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang Maka dimohonkan kesediaannya Bapak / Ibu Staf Kantor Sekretariat DPRD Kab. Pinrang untuk memberikan tanggapan dan masukan dalam penelitian tersebut.

Demikian surat izin ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 25 April 2022
 An. Sekretaris DPRD
 Kab. Linn & Sehang



ANDY INDIRIATI S. Sos, M.M

Pangkat Pembina

N I P : 19720512 199403 2002

Tembusan :

1. Ketua DPRD Kabupaten Pinrang
2. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jend. Sukawati Nomor 40, Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
 Nomor : 503/0151/PENELITIAN/OPMPTSP/04/2022

Testang

REKOMENDASI PENELITIAN

Membaca bahwa berdasarkan penelitian terhadap permasalahan yang diteliti tanggal 20-04-2022 atas nama ASWAN, diungkap telah memenuhi syarat esensial seperti terdapat di lampiran surat. Dengan Rekomendasi Penelitian.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2001
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
6. Peraturan Presiden RI Nomor 71 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2019, dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019

Memperhatikan

1. Rekomendasi Tim Teams PTSP : 0457/017/Teams/OPMPTSP/04/2022, Tanggal : 20-04-2022
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 005/LBAP/PENELITIAN/OPMPTSP/04/2022, Tanggal : 20-04-2022

M A K A S S A R

Mencantumkan

KE-SATU

Mendapatkan Rekomendasi Penelitian berupa:

1. Nama Lembaga : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2. Alamat Lembaga : JL. SULTAN ALAUDDIN NO. 254 MAKASSAR
3. Nama Peneliti : ASWAN
4. Jenis Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DPRD KABUPATEN PINRANG
5. Jangka waktu Penelitian : 2 Bulan
6. Lokasi/Laraset Penelitian : STAF KANTOR DPRD KAB. PINRANG DAN MASYARAKAT Kecamatan Watang Sawitto
7. Jenis Penelitian : Kuantitatif

KE-DUA

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 20-04-2022.

KE-TIGA

Penelitian ini membantu dan meningkatkan ketertarikan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib menyerahkan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KE-SEMPAT

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat keperluan, akan dapat diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pinrang Pada Tanggal 20 April 2022



Biaya : Rp 0,-



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRAN, A.E.M.Si
 NIP. 197106031993112001
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang



ZONA HIJAU



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé

OPMPTSP

BIOGRAFI PENULIS



Aswan panggilan Wan, lahir di Pinrang 03 Agustus 2000. Merupakan Anak Kedua dari Lima bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Sukri dan Ibu Kadaria. Peneliti sekarang bertempat tinggal di JL Talasalapang Raya. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD 293 Pinrang lulus tahun 2012, SMPN Satu Atap Pinrang lulus tahun 2015, SMA Negeri 5 Pinrang lulus tahun 2018, dan mulai tahun 2018 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

