

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN  
DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**

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 BADAN PENDAPATAN  
DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN OLEH:**

**ZHEBRINA SUMANTRI**  
**NIM : 105721112718**

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2022**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR	
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS	
Tgl. Pengantar	03/09/2022
Nama	—
Jumlah	1 copy
Marga	Sub. Gummi
Nomor	—
No. Identifikasi	P/0507/MAM/22P SUM P

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

### PERSEMBAHAN

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

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Skripsi ini Kupersembahkan dengan tulus untuk kedua orang tuaku tercinta. Orang-orang yang saya sayangi dan almamaterku.

### PESAN DAN KESAN

Hanya karena prosesmu lebih lama daripada yang lain, bukan berarti kamu gagal.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Nama Mahasiswa : Zhebrina Sumantri  
No. Stambuk : 105721112718  
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 20 Agustus 2022 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Dg. Maklassa, S.Pd., M.M.  
NIDN : 0015036214

Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR, S.E., M.M  
NIDN : 0906039301

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM : 651507

Nasrullah, S.E., M.M  
NBM : 1151 132



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl.Sultan Alauddin NO. 259 Gedung Iqra Lt.7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama: Zhebrina Sumantri, Nim: 105721112718, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0020/SK-Y/61201/091004/2022 M, tanggal 22 Muharram 1444 H / 20 Agustus 2022 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **SARJANA MANAJEMEN** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 22 Muharram 1444 H  
20 Agustus 2022 M

**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 Suarni, S.E.,M.ACC  
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr.Dg.Maklassa,S.Pd.,M.M  
2. Drs. Asdi, M.M  
3. Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd.,M.M  
4. Dr.M.Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR,S.E.,M.M

Disahkan 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. 259 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Zhebrina Sumantri  
Stambuk : 105721112718  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

***Skripsi Yang Saya Ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, 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, 20 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



**Zhebrina Sumantri**  
NIM: 105721112718

Diketahui Oleh :

Dekan,

Ketua Program Studi



**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si**  
NBM : 651507

**Nasrullah, S.E., M.M**  
NBM : 1151 132

## ABSTRAK

**ZHEBRINA SUMANTRI. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Dg Maklassa, dan M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR,**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan diambil sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Tehnik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana.

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y = 11.848 + 0.422X$ . Nilai koefisien regresi sebesar 11.848 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan kerja sebesar 11.848. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh dan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $6.369 > 1.98472$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai  $R = 0,506$  dan nilai  $R^2$  sebesar 0,384. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 38.4% sedangkan sisanya 61,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat**

## **ABSTRACT**

**ZHEBRINA SUMANTRI. 2022. The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Office of the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province. Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by : Dg Maklassa, and M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR,**

This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province. This study uses a quantitative approach. The subjects of this research are people who have an interest in the Regional Revenue Agency of the Province of South Sulawesi and a sample of 100 people is taken. Methods of data collection using a questionnaire. The analytical technique used is Simple Regression Analysis.

Based on simple linear regression analysis, the regression equation  $Y = 11.848 + 0.422X$  is obtained. The regression coefficient value of 11,848 states that if the service quality is at the level of 1 unit, then the value of job satisfaction is 11,848. Based on hypothesis testing with t test obtained and the value of  $t_{arithmatic} > t_{table}$  ( $6,369 > 1.98472$ ) then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted which in the sense that partially there is a positive effect of service quality on community satisfaction at the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province. Based on the results of the coefficient of determination, the value of  $R = 0.586$  and the value of  $R^2$  is 0.384. This shows that the effect of service quality is 38.4% while the remaining 61.6% is influenced by other factors not examined in this study.

**Keywords: Service Quality and Community Satisfaction**

## KATA PENGANTAR

الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ اللهُ بِسْمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala 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 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.” Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar”.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Syamsul Bahri dan Ibu Mindar yang senantiasa memberi 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 terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Dg Maklassa, S.Pd., M.M selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR, S.E., M.M selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/ibu dosen dan asisten dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama kuliah.
7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Keluarga besar saya, khususnya kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik berupa materi maupun non materi. Dukungan berupa penyemangat dan doa yang tak terhingga untuk penulis.
9. Bapak/ibu pegawai pada Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan
10. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen angkatan 2018 yang selalu belajar Bersama yang tidak sedikit

bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

11. Terima kasih teruntuk 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, Fastabiqul khairat, waassalamu'alaikum Wr.Wb*

Makassar, 20 Agustus 2022

  
Zhebrina Sumantri

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	I
HALAMAN JUDUL .....	II
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	III
HALAMAN PERSETUJUAN .....	IV
HALAMAN PENGESAHAN .....	V
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN .....	VI
ABSTRAK .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
KATA PENGANTAR .....	IX
DAFTAR ISI .....	XII
DAFTAR TABEL .....	XIV
DAFTAR GAMBAR .....	XV
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Tinjauan Teori .....	6
1. Manajemen .....	6
2. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
3. Kualitas Pelayanan .....	13

4. Kepuasan Masyarakat .....	21
B. Tinjauan Empiris .....	25
C. Kerangka Pikir.....	29
D. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	30
C. Jenis dan Sumber Data.....	31
D. Populasi dan Sampel .....	32
E. Metode Pengumpulan Data.....	33
F. Definisi Operasional Variabel .....	34
G. Metode Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Gambar Umum Objek Penelitian.....	38
B. Hasil Penelitian .....	46
C. Pembahasan.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Tinjauan Empiris .....	25
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	46
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Responden ....	47
Tabel 4.3	Jawaban Responden Variabel X .....	48
Tabel 4.4	Jawaban Responden Variabel Y .....	50
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel X .....	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas Variabel X Dan Y .....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	54
Tabel 4.9	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	41



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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/implementasi standar pelayanan mengakibatkan berbagai jenis administrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparatur misalnya 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. 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. (Pasal 20-21 Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009).

Kantor Badan Pendapatan Daerah adalah Salah satu instansi pemerintah di Provinsi Sulawesi Selatan, dan dalam mewujudkan visi dan misi Kantor Badan Pendapatan Daerah harus didukung dengan sumber daya manusia yang handal sehingga mampu pelayanan masyarakat lebih maksimal. Masih terdapat permasalahan dalam kualitas pelayanan yaitu kurangnya pelayanan terhadap 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.

Berbagai kajian dilihat bahwa kritik masyarakat terhadap semakin buruknya kinerja, produktivitas, serta motivasi pegawai pemerintah daerah mulai dari pemerintah level atas hingga level bawah, sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Kurangnya kesiapan sumber daya manusia bagi pegawai pemerintah daerah sebagai penyedia layanan yang bertanggungjawab, profesional, berdisiplin, berdayaguna, serta sadar sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan.

Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan masyarakat. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan

baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan yaitu masyarakat itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung.

Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat. Hal tersebut sudah ada dalam Undang-undang No. 25 tahun 2000 yaitu mengenai Pembangunan Nasional (Propernas) 2000-2004 tentang pelayanan publik. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai artian hubungan yang dinamis antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sehingga terciptanya kepuasan di antara keduanya. Seiring dengan diterapkannya sistem politik terbuka pada masa reformasi, lembaga pemerintah mau tidak mau harus mengubah cara pandangya terhadap publik. Peran pemerintah disini semakin berkurang sedangkan peran masyarakat semakin besar. Paradigma ini membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan salah satu contoh karena sering terdengar keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbeli-belit akibat birokrasi yang kaku, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, sehingga pelayanan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan, maka perlunya penerapan komputerisasi agar dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, dan mengharuskan pegawai yang ada di instansi untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Era global ini lebih mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu di dalam teknologi. Sehingga mau tidak mau pelayanan harus berubah dengan mengikuti era global tersebut. sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Dalam memperhatikan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal.

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut "Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan".

## C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pendapatan Provinsi Sulawesi Selatan".

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah :

### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian sejenis.

### 2. Bagi Perusahaan/Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya penyempurnaan kerja dalam upaya perbaikan pemberian kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

### 3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi, dan penambahan suatu informasi sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya dengan permasalahan yang sama.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Teori

##### 1. Manajemen

Istilah manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *to manage* yang artinya mengendalikan, mengatur, menjalankan, memimpin, dan membina. Secara umum manajemen adalah suatu proses yang terdiri atas kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengoordinasian, dan pengendalian. Untuk menentukan serta mencapai sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lain.

Terdapat beberapa definisi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli. Menurut Mulya S.P Hasibuan (2000:2) manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut G.R Terry dalam bukunya "The Principle of Management", manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel dalam bukunya "The Principles of Management and Analysis of Management", manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.

T.Hani Handoko (2000:10) menjelaskan bahwa manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan

pelaksanaan fungsi - fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan. Selain pengertian di atas terdapat konsep yang menyatakan bahwa manajemen adalah suatu ilmu sekaligus seni. Manajemen dikatakan sebagai ilmu karena manajemen dapat dianalisis dengan pendekatan ilmiah maka dikenal manajemen ilmiah.

Adapun manajemen sebagai seni berkaitan dengan suatu keterampilan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian manajemen sebagai seni mengajarkan bagaimana melakukan sesuatu (how to do) dan sebagai ilmu. (<https://masalahrom.my.id/semua-artikel/mapel/eko/konsep-manajemen-menurut-para-ahli-dan-tujuannya>) / diakses pada tanggal 18 Februari 2022 / 22.00 WIB).

## **2. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

### **a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat didefinisikan sebagai ilmu dan seni dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengevaluasian atas sumber daya manusia saat pengadaan, pengembangan, pengkompensasian, pengintergrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja, untuk mencapai tujuan organisasi, keinginan karyawan dan kebutuhan masyarakat. Definisi tersebut mencakup pemilihan karyawan yang memiliki kriteria yang tepat dalam penempatan posisi di perusahaan, sesuai kriteria

perusahaan sehingga karyawan dengan kualifikasi tersebut bisa didapatkan, dipertahankan, kemudian dikembangkan kemampuannya sesuai dengan kebutuhan suatu perusahaan. Dikarenakan kompetisi perusahaan semakin lama semakin ketat sehingga kebutuhan atas kualifikasi karyawan juga mengalami dinamisasi sesuai tuntutan zaman dan kebutuhan perusahaan.

Banyak perusahaan terutama yang berskala menengah dan besar, distruktur perusahaannya secara khusus menggunakan departemen sumber daya manusia (SDM) atau personalia atau kepegawaian yang bertugas khusus dalam mengelola sumber daya manusianya. Karena manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah proses yang berkelanjutan yang senada dengan pengoperasian perusahaan, maka perhatian terhadap manajemen sumber daya manusia memiliki posisi yang sangat spesial didalam suatu perusahaan.

Menurut Marwansyah (2010:3) MSDM dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan karier, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial (hubungan semua pihak yang terkait atas proses produksi barang atau jasa di suatu perusahaan).

Menurut Sutrisno (2009:7) MSDM mempunyai definisi sebagai suatu perencanaan, kompensasi, pengintegrasian,

pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi secara terpadu.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi, dan masyarakat. Dengan manajemen yang baik, akan dapat memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia kedudukannya sangat penting bagi organisasi, oleh karena itu dalam mengelolanya, mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia akan berjalan sesuai apa yang diharapkan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) khusus digunakan untuk mengatur manusia baik dalam dalam organisasi/perusahaan manusia/ orang yang ada didalamnya menjadi penggerak roda utama. Jika manusianya tidak dapat bekerja sama/ diatur dengan maksimal maka tidak mungkin iklim perusahaan menjadi kondusif.

Bagian atau unit yang biasanya mengurus sumber daya manusia adalah departemen sumber daya manusia atau dalam bahasa inggris disebut HRD atau Human Resource Department. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain

sistem perencanaan, penyusunan, karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik.

Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang memengaruhi secara langsung sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan efektifitas sumber daya manusia yang berada dalam ruang lingkup perusahaan. Tujuannya adalah memberikan kepada perusahaan dan juga anggota perusahaan suatu konsep kerja efektif baik secara kuantitas dan kualitasnya. Tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya meskipun pada saat ini otomatis telah memasuki setiap perusahaan, tetapi apabila pelaku dari pelaksana mesin tersebut yaitu manusia, tidak membuat peranan yang diharapkan maka otomatis sia-sia.

#### **b. Tugas dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tugas manajemen sumber daya manusia adalah untuk mengatur hubungan antar karyawan atau pekerja dengan organisasi atau perusahaan tempat bekerja agar dapat terbangun sinergi yang baik, kokoh, dan mendatangkan manfaat bagi kedua belah pihak, dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang diberlakukan fungsi manajemen operasional sumber daya manusia (SDM). Fungsi Manajemen Sumber daya Manusia (MSDM) sebagai fungsi majerial merupakan tugas dalam mengelola

manusia secara efektif dan efisien, agar memuaskan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada sumber daya manusia.

Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dengan singkatan POAC secara rinci diuraikan sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Karena Perencanaan merupakan fondasi awal dalam suatu organisasi/ perusahaan. Tugas dari perencanaan diantaranya, membuat target, membuat rencana kegiatan yang dibutuhkan untuk pencapaian target, mengatur urutan pelaksanaan, menyusun anggaran biaya, dan membuat Standar Operasional Pelayanan (SOP) mengenai pelaksanaan kegiatan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah sebagai alat untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, pengorganisasian adalah membagi kegiatan besar menjadi kecil, dengan cara membagi tugas agar bisa dikerjakan dengan mudah. Pembagian tugas tergambar dalam struktur organisasi dengan uraian tugas masing-masing.

3. Penggerak (*actuating*)

Untuk melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan, dan agar kegiatan tersebut dapat berjalan

dengan efektif maka diperlukan adanya penggerak (actuating) dari pimpinan atau manajer.

#### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik, maka fungsi pengawasan (*Controlling*) sangat menentukan, karena sifat manusia yang cenderung mengabaikan, maka fungsi pengawasan harus dilakukan dengan ketat. Karena pengawasan adalah untuk mengatur kegiatan, agar organisasi atau perusahaan itu dapat berjalan dengan sesuai rencana.

#### c. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan produktivitas semua pekerjaan dalam sebuah organisasi. Dalam hal ini, produktivitas diartikan sebagai hasil produksi (output) sebuah perusahaan (barang dan jasa) terhadap masuknya (manusia, modal, bahan-bahan, energi). Sementara itu tujuan khusus sebuah departemen manajemen sumber daya manusia adalah membantu para manajer lini atau manajer-manajer fungsional yang lain, agar dapat mengelola para pekerja itu secara lebih efektif.

Ada 4 tujuan manajemen sumber daya manusia (MSDM) sebagai berikut:

##### 1. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi/ perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap keutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

## 2. Tujuan Organisasi

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

## 3. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

## 4. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dan tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak mencapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

## 3. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2018:35) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat.

Pelayanan masyarakat dikatakan sebagai customer service yaitu berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan masyarakat mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan masyarakat tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan (Lupioadi, 2013:119).

Sedangkan menurut Goeth dan Davis dalam (Algifari, 2017:120) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan kualitas sebagai tingkat baik buruknya atau taraf deretan sesuatu (Algifari, 2017:120). Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas jasa dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tingkat harapan yang diinginkan masyarakat.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

Menurut Jusuf Suit dan Almasdir (2012:88) untuk melayani masyarakat secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.

#### **b. Karakteristik Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyarakat (customer) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam (Mhd Rusydi, 2017: 50-51) mengenai karakteristik pelayanan, yakni:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

### c. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan Menurut Harfika dan Abdullah dalam penelitiannya (2017:48) terdapat lima indikator *service quality* yaitu:

#### 1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. (layanan fisik), (kemudahan proses pelayanan), (media komunikasi).

#### 2. *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. (kecermatan karyawan/petugas dalam melayani) , (terpercaya).

#### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan langsung untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. (merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan) , (kecepatan) , (ketepatan).

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku pegawai (employee) untuk membangun keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. (tepat waktu dalam pelayanan) , (biaya dalam pelayanan).

5. *Emphaty* (Empati)

*Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu. (menghargai pelanggan) , (kepedulian pada pelanggan).

d. **Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela,2014:6)

1. **Transparansi** Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah di mengerti.
2. **Akuntabilitas** yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.
3. **Kondisional** yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif** yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak** yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban Pelayan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

**e. Jenis-Jenis Pelayanan**

Menurut Batinggi (2011:21), bahwa terdapat 3 (tiga) jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

**1. Layanan dengan lisan**

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam tugasnya.
- b. Bertingkah laku sopan dan ramah.
- c. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan.

**2. Layanan dengan tulisan**

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2(dua) golongan yaitu :

- a. Berupa petunjuk informasi dan sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.
- b. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan), pemberitahuan dan sebagainya.

### 3. Layanan dengan perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan banyak dilakukan secara lisan.

#### f. Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang dilakukan Groongos yang dikutip dalam Fandy Tjiptono (2011:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut :

1. *Profesionalisme and Skills* pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan 11 untuk memecahkan adalah mereka secara profesional ( *outcome related criteria*).
2. *Attitudes and Behavior* Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (Customer contact personel) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
3. *Accecbility and Flexibility* Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

4. *Reliability and Trustworthiness* Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Recovery* Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diproduksi, maka jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
6. *Reputation and Credibility* Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Sebagaimana juga dikemukakan kualitas pelayanan dalam firman Allah SWT, pada Q.S. al-Baqarah (2) : 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha Terpuji.

#### **4. Kepuasan Masyarakat**

##### **a. Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan merupakan respon positif dari masyarakat dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Sumarwan (2011:261), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/nasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).

Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.

Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

##### **b. Tujuan Pemberian Kepuasan Pada Masyarakat**

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan member kepuasan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2012:208), bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

1. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
2. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
3. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
4. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut dapat berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

**c. Indikator – Indikator Kepuasan Masyarakat**

Unsur-Unsur indeks Kepuasan Masyarakat Sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 5 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan

sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

4. Kecepatan pelayanan

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

5. Keadilan pelayanan

Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

**d. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Menurut Philip Kotler dalam (Mhd Rusydi 2017:27-28), pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu :

1. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi daripada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
2. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.
3. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, pelanggan akan sangat merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang mereka harapkan.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan masyarakat yang diperoleh setelah masyarakat melakukan/menikmati sesuatu pelayanan.

Sebagaimana juga dikemukakan tentang kepuasan masyarakat dalam firman Allah SWT, pada Q.S. Ali Imran (3) : 159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ غَفُورًا رَّحِيمًا  
 لَآ تَقْضُوا مِنْ حَوْلِكُمْ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي  
 الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

## B. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris adalah Tinjauan yang diperoleh dari observasi atau percobaan. Tinjauan empiris adalah informasi yang membenarkan suatu kepercayaan dalam kebenaran atau kebohongan suatu klaim empiris. Dalam pandangan empiris seseorang hanya dapat mengklaim memiliki pengetahuan saat seseorang memiliki seseuai kepercayaan yang benar berdasarkan bukti empiris. Dalam arti lain, kajian empiris sama artinya dengan hasil dari suatu percobaan untuk asumsi perbandingan

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul penelitian	Variabel (Kuantitatif)	Alat analisis	Hasil Penelitian
1.	Andi Ismawaty dan Hasanuddin /2020	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten polewali mandar	-Variabel bebas: (independen variabel) (X) -Variabel terikat (dependent variabel) (Y)	-Analisis regresi-uji analisis korelasi sederhana, korelasi berganda, dan korelasi parsial -Uji analisis regresi meliputi Regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji parsial	Penelitian ini menemukan hasil yang didasarkan pada pengujian secara simultan dengan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik(X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), Jaminan(X4), dan empati (X5), berpe

					ngaruh secara signifikan terhadap kepuasan Masyarakat.
2.	Ni Putu Sriani dan Made Sumartana / 2017	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di kelurahan panjer kecamatan Denpasar selatan kota Denpasar	-Variabel independen yaitu kualitas pelayanan -Variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat	- Analisis regresi linear sederhana - Analisis determinasi, analisis uji-t (t-tes)	Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
3	Mariani Manri / 2021	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Bacukiki kota Parepare	-Variabel independen yaitu kualitas pelayanan -Variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat	- Uji Validitas - Uji Reliabilitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tangible, Realibilt, Responsive ness 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 dikantor Kecamatan Bacukiki Kota Pare-pare dengan Koefisien Beta 0,414.
4	S Sabri / 2018	Husni Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah datar	- Variabel independen yaitu kualitas pelayanan  - Variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat	- Uji korelasi Uji koefisien determinan (R <sup>2</sup> )  - Uji T  - Analisis regresi linear sederhana	Hasil penelitian menunjukkan uji t hitung adalah sebesar 7,911, sementara t tabel diperoleh sebesar 1,661. Jadi t hitung > t tabel (7,911 > 1,661) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ , sehingga H <sub>0</sub> ditolak dan H <sub>a</sub> diterima, artinya

					kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
5	Hayani /2019	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan mangasa kota makassar	- Variabel independen yaitu kualitas pelayanan - Variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat	Regresi linear sederhana	Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar

### C. Kerangka Pikir

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan dalam teori terkait, maka peneliti menentukan kerangka pikir penelitian yaitu independen dan dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel dependen yaitu



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

### D. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: "Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan".

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk mendapatkan jawaban pemecahan masalah terhadap fenomena tertentu penelitian ini ditetapkan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian menggunakan Metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Menurut Darmawan (2016:37) penelitian kuantitatif ini adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketehau.

Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang terjadi sebagai mana mestinya pada saat penelitian dilakukan.

#### B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan maksud untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

## 2. Waktu

Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini diperkirakan selama kurang lebih 2 bulan.

## C. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data Kualitatif yaitu data atau informasi yang diperoleh dari dalam kantor baik secara lisan maupun tulisan, baik berupa perkembangan kantor lurah, struktur organisasi, dan data-data yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.
- b. Data Kuantitatif yaitu data atau informasi yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam koesioner berupa nilai atau skor.

### 2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2018:213) adalah sebagai berikut :

- a. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer diperoleh oleh penulis dalam penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner.
- b. Sumber data sekunder adalah sumber data yang dikumpulkan secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam

penelitian ini penulis mengumpulkan data-data dan informasi dari sumber-sumber lain yang diperlukan dengan cara membaca buku, jurnal, artikel, data dari internet, skripsi maupun tesis penelitian yang sebelumnya.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya. Menurut Sugiono (2018:130), mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh data masyarakat yang ada pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berjumlah 678.423 Masyarakat.

##### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2018:131) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. sampel diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Untuk menemukan jumlah sampel yang digunakan rumus Slovin sebagai berikut

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

Keterangan :

n : Sampel

N : Populasi

e :Tingkat Kesalahan (Error)

Apabila jumlah populasi (N) = 678.423 dan (e) = 0,1 maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\ &= \frac{678.423}{1 + 678.423 \cdot (0,1)^2} \\ &= \frac{678.423}{1 + 678.423 (0,01)} \\ &= \frac{678.423}{1 + 6.784,23} \\ &= \frac{678.423}{6.785,23} \\ &= 99,98 \text{ (dibulatkan menjadi 100 orang)} \end{aligned}$$

Maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden

#### E. Metode Pengumpulan Data

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

##### 1. Metode Angket (Kuisisioner)

Angket adalah suatu teknik atau alat pengumpul data yang berbentuk pertanyaan-pertanyaan tertulis yang harus dijawab secara tertulis pula. Metode ini digunakan untuk mencari dan menyaring data yang bersumber dari responden.

## 2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah "mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, legger, agenda, dan sebagainya". Metode documenter ini digunakan untuk memperoleh data di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, baik dari segi jumlah pegawai, struktur denah, yang kesemuanya itu menunjang terhadap proses penelitian ini.

### F. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas (X), dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen atau variabel terikat (Y).

#### 1. Kualitas pelayanan (X)

Menurut Kotler dan Keller (2018:35) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

#### 2. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan merupakan respon positif dari masyarakat dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Sumarwan (2011:261),

kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).

#### **G. Metode Analisis Data**

Setelah mendapatkan data, kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan rumus kuantitatif yaitu penganalisaan data dengan menggunakan rumus-rumus statistic yaitu:

##### **1. Uji Validitas dan Reabilitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu variabel dalam kuesioner. Menurut Arikunto (2012:211), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan validitas yang tinggi dari instrumen penelitian sehingga bisa memenuhi persyaratan.

Uji reabilitas dilakukan guna memperoleh gambaran yang tetap mengenai apa yang diukur. Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu penelitian dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah sejalan atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:147).

## 2. Regresi linear sederhana

Analisis dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linear sederhana, yaitu:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

- ★ Y = Variabel dependen (Kualitas Pelayanan)
- X = Variabel independen (Kepuasan Masyarakat)
- a = Konstanta (Nilai y' apabila X = 0)
- b = Koefisien regresi (Nilai peningkatan ataupun penurunan)

## 3. Uji-t (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Kemudian, bila membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel. Jika nilai t hitung lebih tinggi dibanding nilai t tabel dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0.05, itu berarti kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Uji ini dapat sekaligus digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas tersebut yang mempengaruhi

variabel terikat, dengan melihat nilai-nilai t masing- masing variabel. Berdasarkan nilai t, maka dapat diketahui variabel bebas mana yang dominan mempengaruhi variabel terikat. Hal yang perlu diketahui sebelum melihat tabel t adalah derajat bebas serta melihat tabel distribusi t dengan mencari  $\alpha = 5\%:2 = 2,5\%$  atau 0,025 (uji dua sisi).

Rumus mencari derajat bebas:

$$Df = n - k - 1$$

Keterangan:

Df = derajat bebas

n = jumlah responden

k = jumlah variabel penelitian



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambar Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Sebelum tahun 1972, Badan Pendapatan Daerah merupakan salah satu bagian dari Biro Keuangan Sekretariat Wilayah Daerah Tingkat 1 Sulawesi Selatan dengan nama bagian Penghasilan Daerah. Namun dalam perkembangan selanjutnya, dengan luasnya daerah kerja, urusan-urusan yang menyangkut pendapatan Daerah, baik yang meliputi pendapatan Asli Daerah Sendiri (pajak, retribusi, dan pendapatan-pendapatan daerah lainnya yang sah) maupun pendapatan Negara yang diserahkan kepada Daerah Tingkat 1 Sulawesi Selatan dan Bagian pendapatan Daerah pada Biro keuangan menjadi urusan tersendiri dan merupakan Dinas Otonomi yang ditetapkan berdasarkan surat keputusan Gubernur kepala Daerah Tingkat 1 Sulawesi Selatan Nomor. 130/IV/1973, tanggal 17 April 1973 tentang pembentukan Dinas pendapatan Daerah Tingkat Sulawesi selatan.

Untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan, setiap saat dilakukan penyempurnaan aturan dan kebijakan. Dengan demikian, maka pelaksanaan tugas-tugas operasional pengelolaan sumber-sumber pendapatan Daerah bisa ditangani langsung dengan baik oleh Dinas pendapatan Daerah. Berdasarkan peraturan Daerah No.11 tahun 2009 tentang perubahan peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No.8 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan

Provinsi Sulawesi Selatan yang kemudian ditindak lanjuti dengan peraturan Gubernur Sulawesi Selatan No.16 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit pelaksanaan Teknik Dinas (UPTD) pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan dasar hukum tersebut terbentuklah 15 UPTD di 15 kabupaten/kota se-Sulawesi Selatan. Sampai dengan Tahun 2017 telah terbentuk 25 UPTD yang terbesar di 24 kabupaten/kota se-Sulawesi Selatan.

Pada tahun 2016 Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan berganti menjadi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan merujuk kepada peraturan pemerintah No.18 Tahun 2016 tentang perangkat Daerah yang mengamankan peraturan Daerah Provinsi Sulawesi selatan nomor 10 tahun 2016 untuk merealisasikan peranan yang besar itu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan tugas pokok dan fungsi Badan Pendapatan Daerah adalah untuk menyusun program, mengordinasikan dan menyelenggarakan kebijakan daerah kedalam setiap unit kerja, yaitu; Sekretariat, Bidang Perencanaan pendapatan Daerah, Bidang Pendapatan Asli Daerah, Bidang Teknologi dan Informasi, Bidang Pembinaan dan Pengawasan Pendapatan Daerah.

## **2. Visi dan Misi Organisasi**

### **a. Visi**

Visi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah:

*“ Terkemuka dalam pengelolaan pendapatan daerah dan pemberian pelayanan kepada masyarakat “*

**b. Misi**

Untuk mewujudkan Visi sebagaimana tersebut diatas, maka ditetapkan Misi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai berikut :

1. Meningkatkan penerimaan Pendapatan Daerah sebagai sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan pendapatan
3. Meningkatkan kinerja Sumber Daya Aparatur dan Organisasi
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak kepada Daerah/Negara
5. Meningkatkan koordinasi dan pengendalian operasional

### 3. Struktur Organisasi dan Job Description

#### a. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

## **b. Job Description**

Tugas Pokok Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah menyelenggarakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan pendapatan daerah, pajak daerah, retribusi dan pendapatan daerah lainnya, serta pengendalian dan pembinaan berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

Pelaksanaan tugas dan fungsi serta kewenangan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan secara struktur organisasi terdiri dari :

### **1. Kepala Dinas Pendapatan Daerah**

Kepala Dinas Pendapatan Daerah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan pendapatan daerah, pajak daerah, retribusi dan pendapatan daerah lainnya, serta pengendalian dan pembinaan.

### **2. Bidang Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Sekretariat mempunyai tugas mengoordinasikan kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi urusan umum dan kepegawaian, keuangan serta penyusunan program dalam lingkungan Dinas Pendapatan Daerah.
- b) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Sekretariat mempunyai Fungsi ;

- a. Pengoordinasian pelaksanaan kegiatan;
- b. Pengelolaan urusan umum dan administrasi kepegawaian;
- c. Pengelolaan administrasi keuangan;
- d. Pengoordinasian dan penyusunan program serta pengolahan dan penyajian data;
- e. Pengelolaan dan pembinaan organisasi dan tatalaksana; dan
- f. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

### **3. Bidang Perencanaan Pendapatan Daerah**

Bidang Program mempunyai tugas melaksanakan kegiatan perencanaan pendapatan, penyusunan produk hukum daerah di bidang pendapatan, serta melakukan evaluasi dan pelaporan seluruh jenis pendapatan daerah.

*Bidang Perencanaan mempunyai fungsi :*

1. penyusunan perencanaan umum di bidang pendapatan;
2. penyusunan kebijakan teknis dan pengoordinasian perencanaan pendapatan daerah;
3. pengoordinasian evaluasi dan pelaporan pendapatan daerah;
4. pengoordinasian penyusunan peraturan perundang-undangan di bidang pendapatan; dan
5. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

### **4. Bidang Pajak Daerah**

Bidang Pajak mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, koordinasi dan pengelolaan penerimaan pajak daerah.

*Bidang Pajak mempunyai fungsi :*

1. Perumusan kebijakan teknis bidang pajak daerah;
2. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi dan pengelolaan penerimaan pajak daerah;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pendataan dan pelaporan pajak daerah;
4. Pengoordinasian dan pengolahan data elektronik;
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

#### **5. Bidang Retribusi dan Pendapatan Daerah Lainnya**

Bidang Retribusi Daerah dan Pendataan Daerah Lainnya mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, koordinasi dan pengelolaan retribusi dan pendapatan daerah lainnya.

Bidang Retribusi dan Pendapatan Daerah Lainnya mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang Retribusi dan Pendapatan Daerah Lainnya;
2. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi dan pengelolaan penerimaan retribusi daerah dalam lingkup Pemerintah Provinsi;
3. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi dan pengelolaan penerimaan pendapatan asli daerah lainnya;
4. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi dan pengelolaan penerimaan bagi hasil pendapatan ; dan
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

## 6. Bidang Pengendalian dan Pembinaan

Bidang Pengendalian dan Pembinaan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan koordinasi terkait penertiban dan penegakan hukum lingkup Dinas Pendapatan Daerah.

Bidang Pendapatan lain-lain mempunyai fungsi :

1. Pembinaan, pengendalian dan pengawasan keuangan, materil dan personil;
2. Pelaksanaan pembinaan teknis administrasi pengelolaan pendapatan daerah;
3. Pembinaan dan koordinasi penertiban dan penegakan hukum; dan
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

## 7. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Unit Pelaksana Teknis Dinas mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas dalam bidang Pemungutan Pendapatan Daerah, yang menjadi tanggung jawabnya dan menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas.

Unit pelaksana teknis dinas mempunyai fungsi :

1. Pengoordinasian pelaksanaan kegiatan;
2. Pengelolaan urusan umum dan administrasi kepegawaian;
3. Pengelolaan pendapatan;
4. Pengoordinasian dan penyusunan program serta pengolahan dan penyajian data;
5. Pengelolaan dan pembinaan organisasi dan tatalaksana;

## B. Hasil Penelitian

### 1. Analisis Deskriptif Responden Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pernyataan (kuesioner). Jumlah pernyataan seluruhnya adalah 18 butir pernyataan, yakni 10 (Sepuluh) butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan 8 (delapan) butir pernyataan untuk variabel Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Y).

Analisis deskriptif pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Kuesioner berisikan deskripsi responden dan jawaban atas pernyataan yang diberikan. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin dan Jenis Keditangan.

**Tabel 4.1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frequency	Percent (%)
Laki-laki	53	53.0
Perempuan	47	47.0
Total	100	100.0

*Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 2022*

Dari tabel 4.1 dapat dilihat diketahui bahwa jumlah laki – laki yang menjadi responden pada penelitian ini adalah 53 orang atau sama dengan sebesar 53%, responden perempuan pada penelitian ini adalah sebesar 47 orang atau sama dengan 47%

**Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Responden**

Jenis Responden	Frequency	Percent (%)
Perorangan	51	51.0
Instansi	49	49.0
Total	100	100.0

*Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 2022*

Berdasarkan Tabel 4.2 menjelaskan bahwa dilihat dari tindakannya sebagai wajib pajak, responden yang bertindak sebagai dirinya sendiri atau Perorangan adalah sebanyak 39 orang atau sama dengan 39%. Responden yang bertindak sebagai wakil dari perusahaan atau suatu instansi adalah sebanyak 61 orang atau sama dengan 61%.

## 2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Untuk memberikan gambaran yang jelas sehubungan dengan jawaban – jawaban dari responden sehubungan dengan variabel penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a) Deskripsi Jawaban Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Untuk melihat gambaran distribusi jawaban responden pada setiap kuesioner pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel X

No.	Indikator	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban									
			Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Tangible (Bukti langsung)	X1	47	47	47	47	6	6	0	0	0	0
		X2	45	45	47	47	8	8	0	0	0	0
		Rata-rata	46	46	47	47	7	7	0	0	0	0
2	Realibility (Keandalan)	X3	40	40	52	52	8	8	0	0	0	0
		X4	20	20	52	52	28	28	0	0	0	0
		Rata-rata	30	30	52	52	18	18	0	0	0	0
3	Responsiveness (Ketanggapan)	X5	34	34	54	54	12	12	0	0	0	0
		X6	18	18	54	54	28	28	0	0	0	0
		Rata-rata	26	26	54	54	20	20	0	0	0	0
4	Assurance (Jaminan)	X7	28	28	66	66	6	6	0	0	0	0
		X8	32	32	60	60	8	8	0	0	0	0
		Rata-rata	30	30	63	63	7	7	0	0	0	0
5	Emphaty (Empati)	X9	40	40	56	56	4	4	0	0	0	0
		X10	44	44	48	48	8	8	0	0	0	0
		Rata-rata	42	42	52	52	7	7	0	0	0	0

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 2022

Berikut adalah penjelasan dari tabel 4.3 diatas:

- 1) Variable Tangible (Bukti langsung) sudah dilaksanakan dengan baik, dimana responden rata – rata yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 46 orang atau sama dengan 46%. Responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 47 orang atau sama dengan 47%. Responden yang menyatakan kurang setuju adalah sebanyak 7 orang atau sama dengan 7%. Responden yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.
- 2) Variable Realibility (Keandalan) sudah dilaksanakan dengan baik, dimana responden rata – rata yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 30 orang atau sama dengan 30%. Responden yang menyatakan setuju adalah

sebanyak 52 orang atau sama dengan 52%. Responden yang menyatakan kurang setuju adalah sebanyak 18 orang atau sama dengan 18%. Responden yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.

- 3) Variable Responsiveness (Ketanggapan) sudah dilaksanakan dengan baik, dimana responden rata – rata yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 26 orang atau sama dengan 26%. Responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 54 orang atau sama dengan 54%. Responden yang menyatakan kurang setuju adalah sebanyak 20 orang atau sama dengan 20%. Responden yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.
- 4) Variable Assurance (Jaminan) sudah dilaksanakan dengan baik, dimana responden rata – rata yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 30 orang atau sama dengan 30%. Responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 63 orang atau sama dengan 63%. Responden yang menyatakan kurang setuju adalah sebanyak 7 orang atau sama dengan 7%. Responden yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.
- 5) Variable Emphaty (Empati) sudah dilaksanakan dengan baik, dimana responden rata – rata yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 42 orang atau sama dengan 42%. Responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 52 orang atau sama dengan 52%. Responden yang menyatakan kurang setuju adalah sebanyak 7 orang atau sama dengan 7%. Responden yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.

**b) Deskripsi Jawaban Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)**

Untuk melihat gambaran distribusi jawaban responden pada setiap kuesioner pertanyaan pada variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Y**

No.	Indikator	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban									
			Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Prosedur Pelayanan	Y1	42	42	50	50	8	8	0	0	0	0
2	Persyaratan Pelayanan	Y2	34	34	58	58	8	8	0	0	0	0
		Y3	24	24	46	46	30	30	0	0	0	0
		Rata-rata	29	29	52	52	19	19	0	0	0	0
3	Kejelasan petugas pelayanan	Y4	33	33	56	56	11	11	0	0	0	0
		Y5	41	41	56	56	3	3	0	0	0	0
		Rata-rata	37	37	56	56	7	7	0	0	0	0
4	Kecepatan Pelayanan	Y6	39	39	59	59	2	2	0	0	0	0
		Y7	45	45	53	53	2	2	0	0	0	0
		Rata-rata	42	42	56	56	2	2	0	0	0	0
5	Keadilan Pelayanan	Y8	35	35	60	60	5	5	0	0	0	0

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 2022

Berikut adalah penjelasan dari tabel 4.4 diatas:

- 1) Variable Prosedur Pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, dimana responden yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 42 orang atau sama dengan 42%. Responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 50 orang atau sama dengan 50%. Responden yang menyatakan kurang setuju adalah sebanyak 8 orang atau sama dengan 8%. Responden yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.

- 2) Variable Persyaratan Pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, dimana responden rata – rata yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 29 orang atau sama dengan 29%. Responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 52 orang atau sama dengan 52%. Responden yang menyatakan kurang setuju adalah sebanyak 19 orang atau sama dengan 19%. Responden yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.
- 3) Variable Kejelasan petugas pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, dimana responden rata – rata yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 37 orang atau sama dengan 37%. Responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 56 orang atau sama dengan 56%. Responden yang menyatakan kurang setuju adalah sebanyak 7 orang atau sama dengan 7%. Responden yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.
- 4) Variable Kecepatan Pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, dimana responden rata – rata yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 42 orang atau sama dengan 42%. Responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 56 orang atau sama dengan 56%. Responden yang menyatakan kurang setuju adalah sebanyak 2 orang atau sama dengan 2%. Responden yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.
- 5) Variable Keadilan Pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, dimana responden yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 35 orang atau sama dengan 35%. Responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 60 orang atau sama dengan 60%. Responden yang menyatakan kurang

setuju adalah sebanyak 5 orang atau sama dengan 5%. Responden yang menyatakan tidak setuju dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.

### 3. Uji Validitas dan Uji realibilitas

#### a) Uji Validitas

Berdasarkan pada hasil olahan data, maka diketahui hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel X

Indikator	Item Pertanyaan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	keterangan
Tangible (Bukti langsung)	X1	0.629	0.195	Valid
	X2	0.657	0.195	Valid
Realibility (Keandalan)	X3	0.695	0.195	Valid
	X4	0.427	0.195	Valid
Responsiveness (Ketanggapan)	X5	0.471	0.195	Valid
	X6	0.683	0.195	Valid
Assurance (Jaminan)	X7	0.681	0.195	Valid
	X8	0.620	0.195	Valid
Emphaty (Empati)	X9	0.601	0.195	Valid
	X10	0.511	0.195	Valid

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 2022

Tabel 4.5 menunjukkan seluruh indikator pada setiap variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari 5 indikator telah memenuhi syarat validitas, yaitu  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Item pertanyaan pertama menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.629) >  $R_{tabel}$  (0.195), Kedua menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.657) >  $R_{tabel}$  (0.195), ketiga menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.695) >  $R_{tabel}$  (0.195), keempat menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.427) >  $R_{tabel}$  (0.195), kelima menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.471) >  $R_{tabel}$  (0.195), keenam menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.683) >  $R_{tabel}$  (0.195), ketujuh

menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.681) >  $R_{tabel}$  (0.195), kedelapan menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.620) >  $R_{tabel}$  (0.195), kesembilan menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.601) >  $R_{tabel}$  (0.195), kesepuluh menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.511) >  $R_{tabel}$  (0.195). jelas bahwa nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Oleh sebab itu, indikator – indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini.

**Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Y**

Indikator	Item Pertanyaan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Prosedur Pelayanan	Y1	0.457	0.195	Valid
Persyaratan Pelayanan	Y2	0.608	0.195	Valid
	Y3	0.641	0.195	Valid
Kejelasan petugas pelayanan	Y4	0.652	0.195	Valid
	Y5	0.615	0.195	Valid
Kecepatan Pelayanan	Y6	0.499	0.195	Valid
	Y7	0.368	0.195	Valid
Keadilan Pelayanan	Y8	0.416	0.195	Valid

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 2022

Tabel 4.6 menunjukkan seluruh indikator pada setiap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang terdiri dari 5 indikator telah memenuhi syarat validitas, yaitu  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Item pertanyaan pertama menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.457) >  $R_{tabel}$  (0.195), kedua menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.608) >  $R_{tabel}$  (0.195), ketiga menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.641) >  $R_{tabel}$  (0.195), keempat menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.652) >  $R_{tabel}$  (0.195), kelima menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.615) >  $R_{tabel}$  (0.195), keenam menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.499) >  $R_{tabel}$  (0.195), ketujuh menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.368) >  $R_{tabel}$  (0.195), kedelapan menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  (0.416) >  $R_{tabel}$  (0.195), jelas bahwa nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Oleh sebab itu, indikator – indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini.

### b) Uji Realibilitas

Uji ini dilakukan untuk melihat konsistensi dari indikator yang digunakan untuk mengukur variabel. Tingkat konsistensi ini dilihat dari konsistennya jawaban responden, dalam kondisi dan keadaan apapun. Hasil uji reliabilitas ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.7. Hasil Uji Realibilitas Variabel X Dan Y**

No.	Variabel	Cronbach Alfa Hitung	Cronbach Alfa Standar	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0.794	0.6	Realibel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.644	0.6	Realibel

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 2022

### 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh variable (X) terhadap variable (Y). analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk menguji 2 variabel dalam suatu penelitian. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.848	2.865		4.136	.000
	Kualitas Pelayanan	.422	.066	.620	6.369	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 2022

Dari tabel 4.8 diatas, maka model persamaan regresi variable x yang dikembangkan sebagai berikut:

$$Y = 11.848 + 0.422$$

Dari persamaan diatas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a) Nilai intercept konstanta adalah 11.848. hasil ini berarti bahwa apabila besarnya seluruh variable independen adalah 0, maka besarnya Kualitas Pelayanan akan bernilai 11.848.
- b) Nilai variable Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.422. hasil ini berarti bahwa apabila nilai variable Kualitas Pelayanan bertambah satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0.422 dengan asumsi bahwa variable independen konstan.

#### 5. Uji signifikansi Parsial (Uji T)

Uji-t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Berdasarkan table 4.8 diatas dengan mengamati kolom t dan sig, bisa dijelaskan sebagai berikut:

Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal tersebut berdasarkan pada nilai

signifikan Kualitas Pelayanan (X) yaitu  $0.000 < 0.05$ , dan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $6.369 > 1.98472$ ), maka dapat diputuskan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

#### 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian Koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat). Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika  $R^2$  semakin besar atau mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya. Hasil pengujian koefisien determinasi menggunakan SPSS for windows dapat dilihat pada Tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4.9 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.620 <sup>a</sup>	.384	.375	1.971	2.034
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 2022

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa:

- a. Nilai R sebesar 0.620 sama dengan 62% berarti hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 62% artinya hubungannya erat.
- b. Nilai R Square 0.384 berarti 38.4% faktor-faktor Kinerja dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 61.6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.
- c. Adjusted R Square sebesar 0,375 berarti 37.5% faktor-faktor Kinerja dapat dijelaskan oleh variabel Kesehatan dan Keselamatan Kerja. Sedangkan sisanya sebesar 62.5% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.
- d. Ada dua pilihan di sini, apakah memakai R Square atau Adjusted R Square. Jika variabel lebih dari dua variabel maka yang dipakai adalah Adjusted R Square.

### C. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil penelitian tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (X1), keandalan (X2), ketanggapan (X3), jaminan (X4), empati (X5) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstan menunjukkan angka

11.848. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen di anggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 0.422 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien  $X = 0,422$  Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif.

Menurut Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019 : 61) mengemukakan Kualitas pelayanan adalah Upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Adapun indikator kualitas pelayanan Menurut Harfika dan Abdullah dalam penelitiannya (2017:48) terdapat lima indikator *service quality* yaitu:

### 1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. (layanan fisik), (kemudahan proses pelayanan), (media komunikasi).

### 2. *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. (kecermatan karyawan/petugas dalam melayani) , (terpercaya).

### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan langsung untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. (merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan) , (kecepatan) , (ketepatan).

### 4. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku pegawai (employee) untuk membangun keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. (tepat waktu dalam pelayanan) , (biaya dalam pelayanan).

### 5. *Empathy* (Empati)

*Empathy* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu. (menghargai pelanggan) , (kepedulian pada pelanggan).

Menurut Angel (1990 : 23) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan – harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dalam kaitan itu, maka faktor kepuasan pelanggan (*Customer Satisfuction*) menjadi elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan.

Hasil penelitian yang diperoleh sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hayani 2019 dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan mangasa kota makassar", dalam penelitiannya diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan persentase pengaruh sebesar 38,4% yang berarti bahwa 61,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan akan meningkat.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas berikut saran yang dapat diberikan :

1. Kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan agar dapat dipertahankan dan di tingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Diharapkan agar mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Diharapkan bagi penelitian lain yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis di harapkan memasukkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, dan Jusuf Suit. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Syiar Media.
- Budiyanto. *Perilaku Konsumen*, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Darmawan, D. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Rosda
- Engel, James F, et al. (1990) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X
- Goetsch & Davis. (2013). *Quality Management, Fourth Edition. Cram101 Incorporated*
- Handoko, T . Hani . (2000) . *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi ke 2 . Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. (2010) . *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: PT . Bumi Aksara
- Hayani (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*.
- Ismawaty, a. (2020). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten polewali mandar*. *Jurnal ekonomi, sosial & humaniora*, 1(09), 74-83.
- Manri, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare* (Doctoral dissertation).
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang*. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184-197
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung.
- PUWA, M. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo*. Skripsi, 1(931413185)
- Sariani, N. P., & Sumartana, I. M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Panjer Kecamatan Denpasar Selatan*. Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 3(1), 30-35.
- Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabet, Bandung

\_\_\_\_\_. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta 41

\_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Tjiptono. Fandy & Diana Anastasia. 2019. *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta : ANDI. ISBN 978 – 623 – 01 – 0194 – 6.

Undang – Undang No. 25 Tahun 2000 mengenai Pembangunan Nasional (Propenas) 2000 – 2004 tentang Pelayanan Publik.

<https://mas-alahrom.my.id/semua-artikel/mapel/eko/konsep-manajemen-menurut-para-ahli-dan-tujuannya/> / diakses pada tanggal 18 Februari 2022 / 22.00 WIB).





**Lampiran 1. Angket Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN  
DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**

*Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i Pegawai

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada Pendidikan Strata Satu, dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”**. Demi terlaksananya penelitian ini maka saya sangat mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya. Jawaban bapak/ibu/saudara/i akan terjaga kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian ini. Atas ketersediaan, dukungan dan kerja sama yang baik, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Makassar, Juli 2022

Hormat saya,

Zhebrina Sumantri

### Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Jawablah pertanyaan ini dengan sebenar-benarnya
2. Berilah tanda ceklist ( ) pada jawaban yang menurut anda tepat

SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
KS = Kurang Setuju  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju



Berilah tanda ceklist (√) pada kotak yang tersedia. Identitas responden akandirahasiakan dan tidak dipublikasikan.

Nama :

Jenis Kelamin :

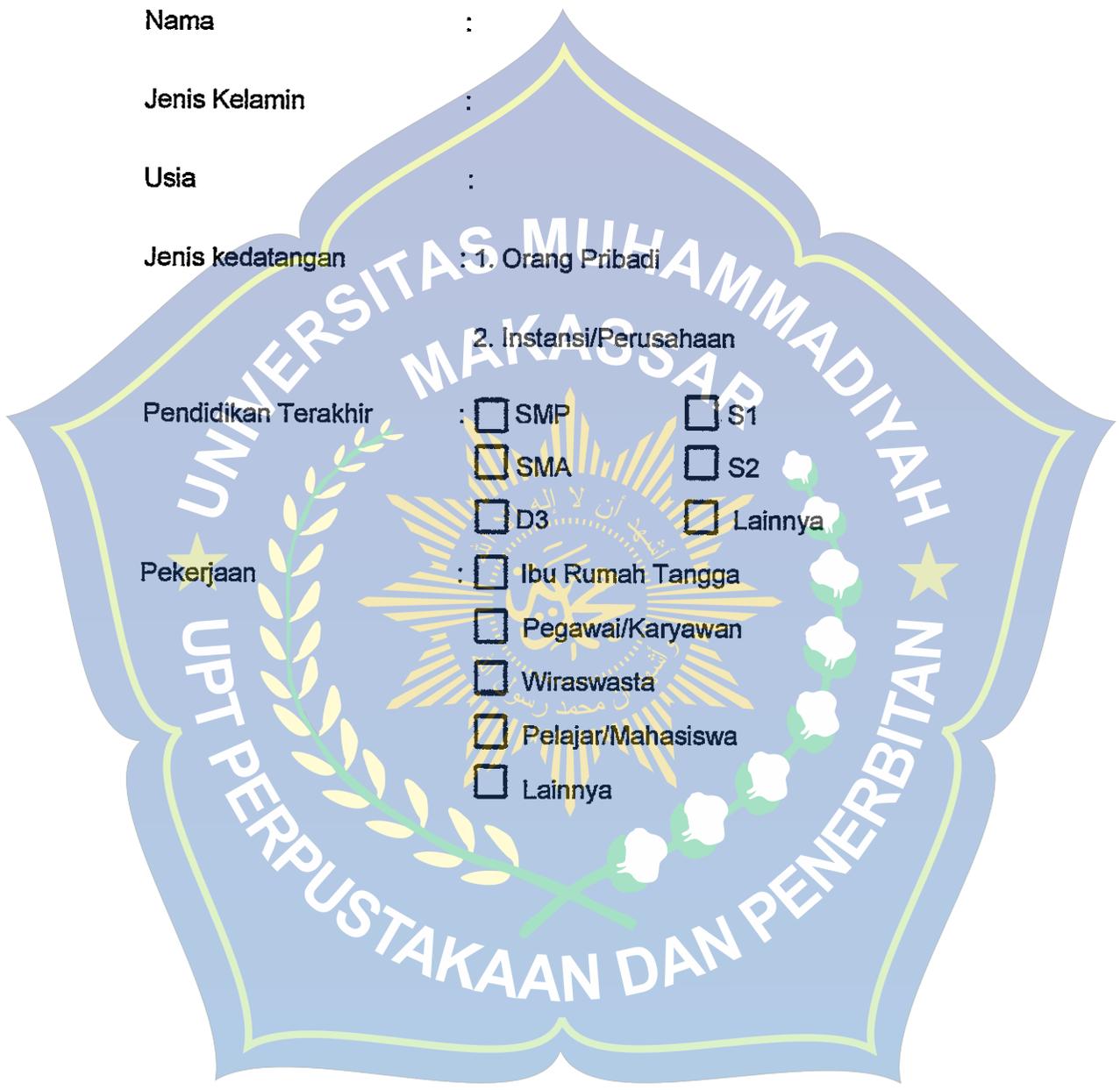
Usia :

Jenis kedatangan : 1. Orang Pribadi

2. Instansi/Perusahaan

Pendidikan Terakhir :  SMP  S1  
 SMA  S2  
 D3  Lainnya

Pekerjaan :  Ibu Rumah Tangga  
 Pegawai/Karyawan  
 Wiraswasta  
 Pelajar/Mahasiswa  
 Lainnya



### Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>1. Tangibles (Bukti Langsung)</b>						
	Pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi					
	Ruang tunggu/loket di kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang bersih dan nyaman.					
<b>2. Realibility (Keandalan)</b>						
	Pegawai melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi.					
	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik.					
<b>3. Responsiveness (Ketanggapan)</b>						
	Pegawai memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan di kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan					
	Pegawai mengevaluasi dan melaksanakan saran dan kritik dari warga terkait pelayanan di kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan					
<b>4. Assurance (Jaminan)</b>						
	Pegawai memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik.					
	Pegawai memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat.					
<b>5. Emphaty (Empati)</b>						
	Pegawai mengerti dalam mengetahui keinginan masyarakat.					
	Pegawai bersikap ramah serta saling menghargai dan menghormati.					

### Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>1. Prosedur Pelayanan</b>						
	Prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami, mudah, sederhana, dan tidak berbelit-belit					
<b>2. Persyaratan Pelayanan</b>						
	Persyaratan teknis pelayanan dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya					
	Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat					
<b>3. Kejelasan Petugas Pelayanan</b>						
	Petugas menjalankan tanggungjawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing					
	Petugas menjalankan tugas dengan amanah dan profesional					
<b>4. Kecepatan Pelayanan</b>						
	Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu					
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					
<b>5. Keadilan Pelayanan</b>						
	Pegawai memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, maupun status					

## Lampiran 2. Data Responden

No.	Nama	J. kelamin	Jenis kedatangan
1	Mattaliu	L	Perorangan
2	Darmania	P	Instansi
3	Arman Haruna	L	Instansi
4	Syamsul Bahri	L	Instansi
5	Sitti Ramlah	P	Instansi
6	Mindar	P	Perorangan
7	Yunus	L	Perorangan
8	Ashar	L	Perorangan
9	Syahrul Arifin	L	Instansi
10	Nurliza	L	Instansi
11	Fajar Ramadhan	L	Perorangan
12	Rosmawati	P	Perorangan
13	Sitti Marhaeni	L	Instansi
14	Jagis	L	Instansi
15	Rohani	L	Perorangan
16	Muliani	P	Perorangan
17	Usman	L	Perorangan
18	Sanawiah	P	Perorangan
19	Isnawati	P	Instansi
20	Sri Wahyuni	P	Instansi
21	Susanti	P	Instansi
22	Syahril	L	Perorangan
23	Jumardin	L	Instansi
24	Saiful	L	Perorangan
25	Marhaeni	P	Instansi
26	Jumartan	L	Perorangan
27	Endang	P	Instansi
28	Yuyun Widiawati	P	Instansi
29	Sartika	P	Instansi
30	Iis Amalia	P	Perorangan
31	Baharuddin	L	Instansi
32	Fitriani	P	Perorangan
33	Suriani	P	Perorangan
34	Haerani	P	Perorangan
35	Haedar	L	Perorangan
36	Muh. Andi	L	Instansi

37	Sulistiyawati	P	Instansi
38	Haslina	P	Perorangan
39	Rahmatia	P	Perorangan
40	Wawan	L	Instansi
41	Nurul Oktaviani	P	Perorangan
42	M. Alfian	L	Instansi
43	Muh. Riyandi	L	Instansi
44	Yusnita	P	Perorangan
45	Jusriadi	L	Perorangan
46	Fatmala	P	Instansi
47	Suriyadi	L	Instansi
48	Ali Imran	L	Instansi
49	Marlina	P	Perorangan
50	Musfira	P	Perorangan
51	Muh. Rusdi	L	Perorangan
52	Tiara Dewi	P	Instansi
53	Roslaelah	P	Instansi
54	Azis Bonto	L	Instansi
55	Ikbal	L	Perorangan
56	Muh. Akbar	L	Perorangan
57	Irawati	P	Perorangan
58	Nurlaela	P	Instansi
59	Al Rizal	L	Instansi
60	Syahrul	L	Instansi
61	Raffiyadi Azis	L	Perorangan
62	Rahmat Hidayat	L	Perorangan
63	Satriani	P	Instansi
64	Dewi Sartika	P	Perorangan
65	Bustaming	L	Instansi
66	Irwansyah	L	Instansi
67	Kiki Saputri	P	Instansi
68	Asrianto	L	Perorangan
69	Rahmat	L	Perorangan
70	Ahmad Santoso	L	Instansi
71	Nurweni	P	Instansi
72	Aminah	P	Perorangan
73	Baharuddin	L	Perorangan
74	Rahman Rinaldi	L	Perorangan
75	Fajar Ramadhan	L	Perorangan
76	Riska Wulandari	P	Instansi
77	Agus Irawan	L	Perorangan

78	Sartika	P	Instansi
79	Andika	L	Perorangan
80	A. Aldi Syaputra	P	Instansi
81	Nur Azizah	P	Perorangan
82	Nirwana	P	Perorangan
83	Al-Rizal	L	Instansi
84	Rahmawati	P	Instansi
85	Nur Halima	P	Perorangan
86	Satriadi	L	Perorangan
87	Herlin Mansyur	L	Perorangan
88	Fitri Handayani	P	Instansi
89	Eka Sri Wahyuni	P	Instansi
90	Muderika	P	Perorangan
91	Muh. Akbar	L	Perorangan
92	Muh. Arif Ardian Jaya	L	Perorangan
93	A. Baharuddin	L	Instansi
94	Dedi Niswar	L	Instansi
95	St. Hardianti	P	Instansi
96	Asriati	P	Instansi
97	Sitti Nurbaya	P	Instansi
98	Asrullah	L	Perorangan
99	Muh. Fahriza	L	Perorangan
100	Wahyudi	L	Perorangan

**Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden**

No.	Kualitas Pelayanan (X)										Jumlah
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	42
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	39
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
7	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
9	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37
10	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	40
11	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	40
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
13	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
14	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41
15	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47
16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
17	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
18	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
20	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
22	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47
23	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	43
24	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
25	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
26	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	42
27	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47
28	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41
29	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	41
30	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	42
33	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	40
34	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	46
35	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	43
36	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47
37	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	45

38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
39	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37
40	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	43
41	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47
42	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	45
43	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	40
44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
45	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	39
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
47	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
48	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
49	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
50	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	41
51	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	44
52	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	35
53	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	40
54	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	39
55	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
56	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
57	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
58	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	40
59	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40
60	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
61	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	45
62	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
63	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46
64	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46
65	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	46
66	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41
67	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	37
68	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
69	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	40
70	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
71	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
72	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
73	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	42
74	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
75	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	43
76	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	39
77	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
78	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	41

79	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
80	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	47
81	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35
82	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	40
83	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	40
84	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47
85	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	44
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40
87	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46
88	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	39
89	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
90	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	40
91	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
92	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	44
93	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
94	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
95	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
96	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	38
97	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	42
98	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	47
99	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	43
100	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42

No.	Kepuasan Masyarakat (Y)								Jumlah
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	3	3	3	4	4	4	5	4	30
2	4	4	4	4	4	4	5	4	33
3	4	4	5	4	5	5	4	4	35
4	4	4	3	3	4	5	5	4	32
5	4	4	5	5	5	4	4	5	36
6	5	4	4	4	5	5	5	5	37
7	4	5	5	5	4	4	4	4	35
8	5	5	4	4	4	4	5	4	35
9	3	3	4	4	5	5	4	4	32
10	5	5	4	5	5	4	5	4	37
11	4	5	5	4	4	5	5	4	36
12	5	5	4	4	4	4	4	4	34
13	4	4	3	4	4	4	5	4	32
14	4	3	3	3	3	4	4	4	28

15	4	4	5	5	5	4	4	5	36
16	5	4	4	5	5	4	5	5	37
17	5	4	4	5	5	5	4	5	37
18	4	4	4	4	5	5	5	5	36
19	4	4	5	5	5	4	4	4	35
20	5	5	4	4	4	4	4	5	35
21	4	4	5	5	5	5	4	5	37
22	4	5	5	5	5	5	5	5	39
23	3	3	3	3	4	4	5	4	29
24	4	4	5	5	4	4	5	4	35
25	4	4	5	4	4	4	5	4	34
26	5	4	5	5	5	5	4	4	37
27	5	4	4	5	5	4	4	5	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	5	4	4	4	5	5	4	4	35
30	4	4	4	5	5	4	4	4	34
31	5	5	5	4	4	5	5	4	37
32	4	4	4	5	5	4	4	4	34
33	4	4	4	5	5	5	4	4	35
34	4	5	5	4	5	5	5	4	37
35	3	3	4	4	4	4	5	4	31
36	5	4	4	4	4	5	5	5	36
37	4	4	4	4	4	4	5	5	34
38	4	4	4	4	5	5	4	4	34
39	3	4	4	4	5	5	5	4	34
40	4	4	5	4	4	4	4	4	33
41	4	4	4	4	4	5	5	5	35
42	4	4	4	4	5	4	4	5	34
43	3	3	3	4	4	4	4	4	29
44	4	4	5	5	5	5	5	5	38
45	4	5	5	5	5	5	5	4	38
46	3	3	4	4	4	4	4	5	31
47	5	5	4	4	5	5	5	4	37
48	4	4	4	4	4	4	4	5	33
49	5	4	4	4	5	4	4	5	35
50	4	4	4	5	5	5	4	4	35
51	4	4	3	3	4	4	4	4	30
52	5	4	5	5	4	4	4	3	34
53	5	4	3	3	4	4	4	3	30
54	5	5	4	4	5	4	4	5	36
55	4	4	3	4	4	5	5	5	34

56	5	4	3	4	4	5	5	4	34
57	4	4	3	4	4	5	5	5	34
58	4	4	4	4	4	5	5	5	35
59	4	4	3	4	4	4	4	4	31
60	5	4	3	3	4	5	5	4	33
61	5	5	4	5	4	5	5	5	38
62	5	5	4	3	4	5	5	5	36
63	5	5	4	5	5	4	4	4	36
64	5	4	3	5	5	4	4	4	34
65	4	4	3	4	4	4	4	4	31
66	4	4	3	3	4	4	4	4	30
67	5	5	3	4	4	5	5	5	36
68	5	5	4	5	5	4	4	4	36
69	5	5	3	4	4	4	4	4	33
70	4	4	3	4	4	4	4	4	31
71	5	5	4	5	5	4	4	4	36
72	5	4	3	4	3	4	4	5	32
73	5	5	4	5	5	4	4	4	36
74	4	4	3	4	4	4	4	4	31
75	5	5	4	4	5	4	4	4	35
76	4	5	3	4	4	5	5	5	35
77	4	4	3	4	4	5	5	5	34
78	5	5	3	4	4	4	4	4	33
79	4	4	3	4	4	4	4	4	31
80	5	4	3	4	3	4	4	4	31
81	5	5	5	5	5	5	5	4	39
82	5	5	5	5	4	4	5	5	38
83	4	4	4	4	4	4	4	5	33
84	4	4	4	4	5	5	5	5	36
85	5	5	5	5	5	3	4	3	35
86	4	4	3	4	4	5	5	5	34
87	4	4	3	3	4	4	4	3	29
88	5	5	4	4	5	5	5	5	38
89	5	5	3	4	4	4	5	5	35
90	5	5	4	3	4	4	4	4	33
91	5	5	4	5	4	4	4	4	35
92	5	5	3	4	4	4	3	3	31
93	4	4	4	4	4	3	3	4	30
94	5	5	4	5	5	5	5	5	39
95	5	5	4	4	4	4	4	4	34
96	4	4	5	5	5	5	4	4	36

97	4	5	5	5	5	5	5	4	38
98	3	3	3	3	4	4	5	4	29
99	4	4	5	5	4	4	5	4	35
100	4	4	5	4	4	4	5	4	34



**Lampiran 4. Hasil Pengujian SPSS**

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	53	53.0	53.0	53.0
	Perempuan	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Jenis Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perorangan	51	51.0	51.0	51.0
	Instansi	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.795	10

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.644	8



X5	Pearson	.129	.046	.246*	.540**	1	.062	.264**	.232*	.206*	.027	.471**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.201	.648	.014	.000		.542	.008	.020	.040	.790	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson	.496**	.512**	.424**	.076	.062	.656**	.656**	.445**	.318**	.271**	.683**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.455	.542	.000	.000	.000	.001	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson	.369**	.291**	.353**	.153	.264**	.656**	.656**	.534**	.342**	.180	.681**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.128	.008	.000	.000	.000	.000	.073	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson	.109	.105	.217*	.205	.232*	.445**	.534**	1	.598**	.336**	.620**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.281	.301	.030	.041	.020	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson	.148	.152	.187	.182	.206*	.318**	.342**	.598**	1	.527**	.601**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.143	.132	.062	.070	.040	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson	.193	.273**	.232*	.031	.027	.271**	.180	.336**	.527**	1	.511**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.055	.006	.020	.760	.790	.006	.073	.001	.000	.000	.000



Y5	Pearson Correlation	.091	.190	.465**	.548**	1	.279**	-.046	.086	.615**
	Sig. (2-tailed)	.366	.059	.000	.000		.005	.648	.396	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	-.018	.077	.119	.026	.279**	1	.505**	.340**	.499**
	Sig. (2-tailed)	.860	.448	.238	.795	.005		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	-.109	.057	.076	-.074	-.046	.505**	1	.340**	.368**
	Sig. (2-tailed)	.279	.570	.450	.467	.648	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.023	.006	.027	.098	.086	.340**	1	.416**	.416**
	Sig. (2-tailed)	.819	.952	.792	.334	.396	.001		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Masyarakat (Y)	Pearson Correlation	.457**	.608**	.641**	.652**	.615**	.499**	.368**	.416**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 5. R tabel

DISTRIBUSI NILAI  $r_{\text{tabel}}$  SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 6. t Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr \ df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66195	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian



12022193005075

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 29977/S.01/PTSP/2022  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sulsel

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LPSM UNISMUH Makassar Nomor : 1415/05/C.4-VIII/IV/43/2022 tanggal 10 Mei 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : ZHEBRINA SUMANTRI  
Nomor Pokok : 105721112715  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Siti Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul:

**" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 21 April s/d 21 Juni 2022

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini akan datang secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditertibkan di Makassar  
Pada tanggal : 12 Mei 2022

An. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
Pit. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**Dra. Hj. SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19650606 199003 2 011

Tembusan Yth:  
1. Ketua LPSM UNISMUH Makassar di Makassar  
2. Berhimpun

SIMAP PTSP 19-04-2022



Jl. Bougenville No 5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [plsp@sulselprov.go.id](mailto:plsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

JL. A.P. PETTARANI No.1 TLP 872 164 FAX 854 010  
MAKASSAR Kode Pos 90221

NOTA DINAS

DARI : SEKRETARIS BADAN PENDAPATAN DAERAH PROV. SULSEL  
KEPADA : KEPALA SUB. BAGIAN UMUM & KEPEGAWAIAN  
NOMOR : 070/1446/Bapenda  
TANGGAL : 17 Mei 2022  
PERIHAL : IZIN PENELITIAN

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 29977/S.01/PTSP/2022 tanggal 19 April 2022 perihal izin Penelitian Mahasiswa sebagaimana tersebut dibawah ini

Nama : ZHEBRINA SUMANTRI  
Nomor Pokok : 105721112718  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Siti Alauddin No. 259, Makassar

Untuk selanjutnya dapat difasilitasi dalam melaksanakan penelitian & pengambilan data mulai tanggal 21 April s/d 21 Juni 2022 pada Sub. Bagian Umum & Kepegawaian Badan Pendapatan Daerah dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN"** dengan ketentuan mahasiswa yang bersangkutan agar mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Demikian disampaikan untuk dipergunakan seperlunya, terima kasih.



**PL. SEKRETARIS BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**ANDI GA TRIADY SAKKA, S.STP., MM**

Pangkat : Pembina, IV/a

NIP. 19860411 200412 1 003



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

JL. A.P. PETTARANI No.1 TLP 872 164 FAX 854 010  
MAKASSAR Kode Pos 90221

Makassar, 23 Juni 2022

Nomor : 070/1876/Bapenda  
Lampiran :  
Penihal : Penyelesaian Penelitian

Kepada :  
Yth, Dekan Universitas Muhammadiyah Makassar  
Di :  
Makassar

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 29977/S.01/PTSP/20220 tanggal 12 Mei 2022 perihal izin penelitian, atas nama:

Nama : ZHEBRINA SUMANTRI  
NIM : 105721132718  
Program Studi : Manajemen

Bersama ini disampaikan bahwa Saudara tersebut diatas, telah selesai Melakukan penelitian pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang dilaksanakan dari tanggal 21 April s/d 21 Juni 2022 dengan judul skripsi "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**"

Demikian disampaikan untuk dipergunakan seperlunya.

SEKRETARIS



*[Handwritten Signature]*

**Dr. H. RICA FAISAL SALEH, S.STP., M.Si**

Pangkat : Pembina Tk.I, IV/b  
NIP. 19820306 200012 1 001

Lampiran 8. Dokumentasi





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor : Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Telp.(0411)866972,881593, Fax.(0411)865588



**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Zhebrina Sunantri  
NIM : 106721112718  
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	16 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

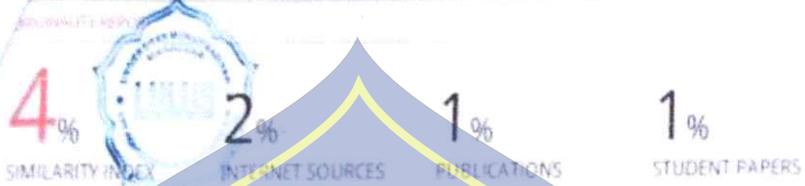
Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 13 Agustus 2022  
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan.



Febriana Sumantri 105721112718 BAB I



repository.uin-salatiga.ac.id 2%

Submitted to Universitas Islam Riau 1%

Exclude quotes Exclude bibliography

Subr  
Subr  
File  
Wor  
Cha





16%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCE

1

diglibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

7%

2

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

1%

3

miskywriting.blogspot.com

Internet Source

1%

4

repo.iainbatu.sangklaran.ac.id

Internet Source

1%

5

Submitted to University of Muhammadiyah Malang

Student Paper

1%

6

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

1%

7

media.neliti.com

Internet Source

1%

8

Submitted to Udayana University

Student Paper

1%

9

ojs.unr.ac.id

Internet Source

1%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
OPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

10 taufiqurokhman.com  
Internet Source 1%

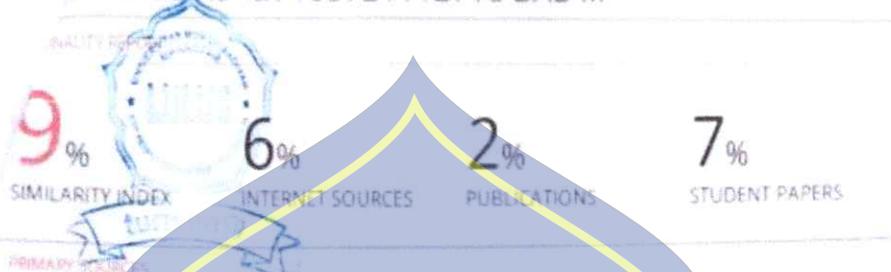
11 Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan  
Tinggi Indonesia Jawa Timur 1%  
Student Paper

12 Mila Allionita, Iba Gunawan. "PENGARUH  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR  
KEPANTASAN JAYANTI" Progress: Jurnal  
Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan, 2020  
Publication 1%

13 Submitted to Universitas Pamulang 1%  
Student Paper

14 core.ac.uk 1%  
Internet Source

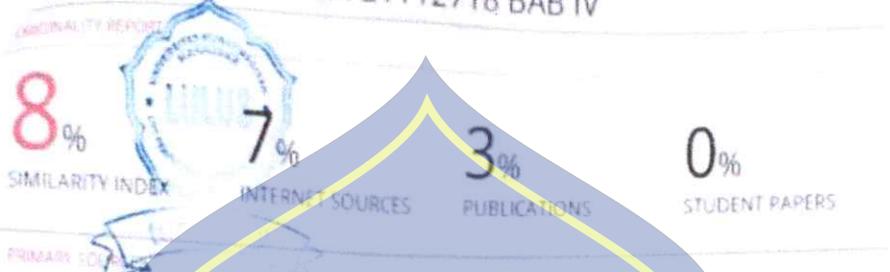




- Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur 6%
- repository.ub.ac.id 2%
- repository.iainkudus.ac.id 2%



Exclude notes  
Exclude bibliography

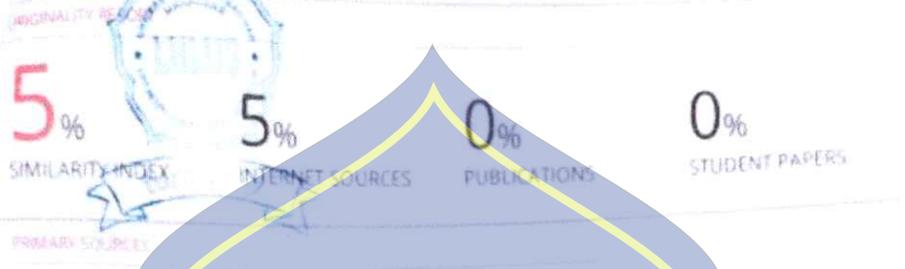


- 1. [digilibadmiran.unmuh.ac.id](http://digilibadmiran.unmuh.ac.id) 4%  
Internet Source
- 2. Hasman Rasman, Sofyan Sofyan, Dedy Suhery, Syarifah Hanim. "Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru Di SMP Negeri 2 Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2022 2%  
Publication
- 3. [repository.uin-suska.ac.id](http://repository.uin-suska.ac.id) 2%  
Internet Source

Exclude quotes  
Exclude bibliography  
Exclude matches



Febriana Sumantri 105721112718 BAB V



- 1 eprints.uns.ac.id 2%
- 2 id.23dok.com 2%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



## BIOGRAFI PENULIS



**ZHEBRINA SUMANTRI**, panggilan Ina lahir di Pare – Pare pada tanggal 11 September 2000 dari pasangan suami istri Bapak Syamsul Bahri dan Ibu Mindar. Peneliti adalah anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Skarda N, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Inpres 32 Ulo lulus tahun 2012, SMPN 1 Tanete Riaja lulus tahun 2015, SMAN 3 Barru lulus tahun 2018, dan mulai tahun 2018 mengikuti program S1 Fakultas Ekonomi 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 Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.