

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TAMALATE KECAMATAN  
GALESONG UTARA KABUPATEN TAKALAR**

**KURNIA RAMADANI**

**105720499014**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TAMALATE KECAMATAN  
GALESONGUTARA KABUPATEN TAKALAR**

**KURNIA RAMADANI  
105720499014**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan teruntuk :

Kedua orang tuaku, adik-adikku, dan semua orang yang senantiasa menyayangiku, "terima kasih atas semua pengorbanan, doa serta kasih sayang yang tiada hentinya buat saya"

Teruntuk Almamater Tercinta Universitas Muhammadiyah Makassar

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap"

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

## MOTTO

"Sukses berjalan dari kegagalan satu menuju ke kegagalan lain tanpa kehilangan semangat dan antusiasme"



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

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



**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar

Nama Mahasiswa : Kurnia Ramadani

Stambuk : 105720 4990 14

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

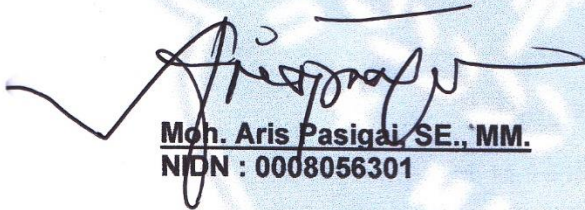
Telah diujikan dan diseminarkan pada hari Jumat tanggal 20 Juli 2018.

Makassar, Juli 2018

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

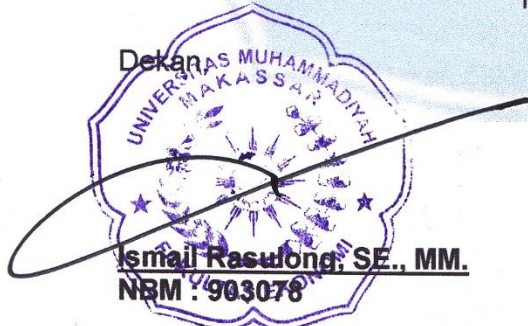
  
**Moh. Aris Pasigai, SE., MM.**  
**NIDN : 0008056301**

  
**Nasrullah, SE., MM.**  
**NIDN : 0914049104**

Mengetahui:

Dekan

Ketua Prodi Manajemen

  
**Ismail Rasulong, SE., MM.**  
**NBM : 903078**

  
**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
**NBM : 1085576**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

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


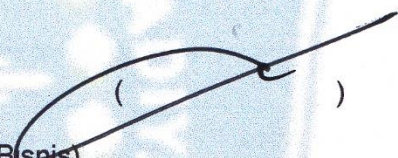

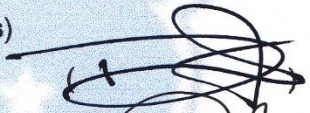

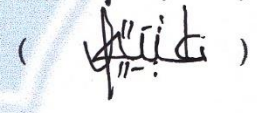



**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini atas Nama Kurnia Ramadani, NIM : 105720 4990 14, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0010/SK-Y/61201/091004/2018 M, Tanggal 29 Dzulkaidah 1439 H/ Sabtu 11 Agustus 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Dzulkaidah 1439 H  
11 Agustus 2018 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM (  )  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (  )  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM (  )  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Hj. Ruliaty, MM (  )  
2. Asri Jaya, SE., MM (  )  
3. M. Hidayat, SE., MM (  )  
4. Nasrullah, SE., MM (  )

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

  
**Ismail Rasulong, SE., MM.**  
**NBM : 903078**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

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



**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Kurnia Ramadani

Stambuk : 105720 4990 14

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar"

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, Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan,

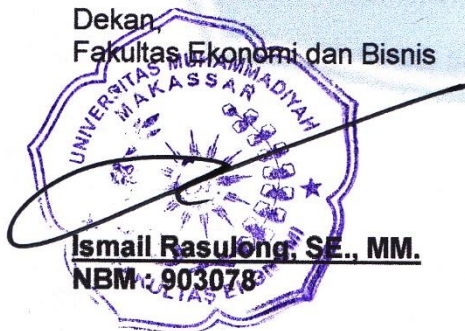


Kurnia Ramadani

Diketahui Oleh :

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

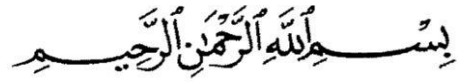
Ketua Prodi Manajemen



**Ismail Rasulong, SE., MM.**  
**NBM : 903078**

**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
**NBM : 1085576**

## KATA PENGANTAR



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 penulis skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”.

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 Abd Rasyid Daeng Sore, dan Ibu Jaela Daeng Ngungi yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah diberikan 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 Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM , Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Ismail Rasulong,SE.,MM Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Moh. Aris Pasigai,SE.,MM selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Moh. Aris Pasigai,SE.,MM, selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Nasrullah, SE.,MM, selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/ Ibu asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Seganap Staf dan Karyawan Fakulatas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program studi Manajemen Angkatan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih teruntuk 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 Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Makassar, Juni 2018

**Kurnia Ramadani**

## ABSTRAK

**KURNIA RAMADANI 2018. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”.** Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Moh. Aris Pasigai dan Pembimbing II Nasrullah.

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. berdasarkan hasil regresi linear sederhana yang diolah versi 16 pada tabel coefficients nilai t hitung adalah 5.223 dengan taraf signifikan 0,000. karena signifikan  $0,000 < 0,05$  maka uji hipotesis  $H_0$  ditolak yang konsekuensinya  $H_a$  diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Lebih lanjut hasil olah data model summary dari tabel model summary menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,453. Yang mengandung pengertian presentase bahwa pengaruh variabel terikat adalah sebesar 45.3% sedangkan sisanya 54,7 % dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Kata kunci: pelayanan dan kepuasan.*

## ABSTRACT

**KURNIA RAMADANI 2018. "Analysis of Service Quality Against Public Satisfaction Level at Tamalate Village Office North Galesong District Takalar District".** Thesis Management Studies Program Faculty of Economy and Business University of Muhammadiyah Makassar. mentor by Supervisor I Moh. Aris Pasigai and Supervisor II Nasrullah.

The purpose of this research is to know the quality of service affect the level of community satisfaction in the Village Tamalate North Galesong Takalar District. based on the result of simple linear regression is processed by spss version 16 on the table coefficients t value is 5.223 with significant level 0.000. because significant  $0.000 < 0.05$  then the hypothesis test  $H_0$  rejected the consequence  $H_a$  accepted which in the sense partially there is a positive influence on the satisfaction of society on quality service at Tamalate Village Office North Galesong District Takalar District. Further result if data summary model from summary model table explain the percentage of influence of independent variable to dependent variable called coefficient determination R Square ( $R^2$ ) equal to 0,453. Which contains the percentage understanding that the influence of dependent variable is 45.3% while the remaining 54.7% is influenced by the variables not examined in this study.

*Keywords: service and satisfaction.*

## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan .....	6
1. Pengertian Pelayanan.....	6
2. Pengertian Kepuasan .....	7
3. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
B. Kualitas Layanan.....	10

C. Standar Pelayanan.....	13
D. Tinjauan Empiris.....	14
E. Kerangka Pikir .....	16
F. Hipotesis.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	19
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	19
C. Definisi Operasional Variabel.....	20
D. Populasi dan Sampel .....	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Teknik Analisis Data.....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	23
1. Sejarah Singkat Perusahaan Atau Lembaga .....	23
2. Demografi.....	25
3. Keadaan Ekonomi.....	25
4. Visi dan Misi .....	26
5. Struktur Organisasi .....	27
B. Hasil Penelitian.....	29
1. Karakteristik Responden.....	29
2. Umur.....	29
3. Jenis Kelamin .....	30
4. Tingkat Pendidikan.....	30
5. Status Pernikahan.....	31
6. Deskripsi Variabel .....	32

7. Analisis Instrument Penelitian.....	34
8. Uji Validitas.....	34
9. Uji Reliabilitas.....	36
10. Hasil Analisis Linear Sederhana.....	37
C. Pembahasan .....	39
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran .....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Jenis Pelayanan	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 5.1	Umur Responden	29
Tabel 5.2	Jenis Kelamin	30
Tabel 5.3	Tingkat Pendidikan	31
Tabel 5.4	Status Pernikahan	31
Tabel 5.5	Standar Penilaian	32
Tabel 5.6	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel 5.7	Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat	34
Tabel 5.8	Uji Validitas	35
Tabel 5.9	Uji Reliabilitas	36
Tabel 5.10	Coefficient	38
Tabel 5.11	Model Summary	39

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	17
4.1	Struktur Organisasi	28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	1
2. Tabulasi Kuesioner .....	7
3. Karakteristik Responden .....	8
4. Distribusi Jawaban Responden .....	11
5. Uji Validitas .....	17
6. Uji Realibilitas .....	17
7. Regresi .....	23

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam konteks sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia yang membagi daerah Indonesia atas daerah-daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah desa atau kelurahan. Dalam konteks ini, pemerintahan desa adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten.

Keberhasilan dari suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, maka memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada Desa. Dalam hal ini pemerintah telah membuat undang-undang mengenai pemerintahan desa, salah satunya adalah peraturan pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dan badan permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah

satu cirri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistic pragmatis.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan

keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/ Badan Usaha Milik Negara/Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang/masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Hal yang tidak dapat ditawar lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi nomor yang masih belum terwujud.

Masalah pertama dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, pelayanan administrasi pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal.

**Tabel 1.1**  
**Jenis pelayanan di Kantor Desa Tamalate**  
**Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar**

NO.	Jenis Pelayanan	Standar Waktu
1.	KTP	13 Hari
2.	KK	6 Hari
3.	Perizinan	3 Hari
4.	Surat Akte Kelahiran	4 Hari
5.	Legalisasi	2 Hari

Sumber: Hasil Observasi Lapangan (2018)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Dimana terdapat masalah waktu penyelesaian pelayanan.

Masalah kedua, masalah yang ditemukan dari hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang, dapat diambil dari salah satu contoh pelayanan pada Kantor Desa Tamalate belum bisa dilakukan secara online, masyarakat bisa mengakses langsung apa saja yang harus dilakukan untuk mempermudah administrasi, sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat mondar-mandir dan kelelahan hanya untuk ingin mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan.

Masalah Ketiga, dari observasi lapangan yang peneliti lakukan dilapangan yaitu masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan di Kantor Desa Tamalate, karena itu timbulnya percaloan pengurusan, oleh karena itu pelayanan di Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar harus lebih ditingkatkan lagi.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**

## **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TAMALATE KECAMATAN GALESONG UTARA KABUPATEN TAKALAR”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah “untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. “

### **D. Manfaat penelitian**

1. Bagi Penulis, penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menjadi literature bagi penulis.
2. Bagi Instansi, bagi pemerintah desa penelitian ini dapat digunakan sebagai modal informasi dalam memahami isu-isu penyelenggaraan otonomi daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.
3. Bagi Akademisi, menginspirasi untuk pengadaan program dan pelayanan publik yang mengarah pada peningkatan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Kualitas Pelayanan & Tingkat Kepuasan**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Istilah pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang.

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan 81 tahun 2003). Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Setiap penyelenggaraan pelayanan Publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan Publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Tjiptono (2012:59) menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna

seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa di anggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi untuk mempunyai nilai guna seperti yang di inginkan.

## **2. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari Pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila Pelayanan layanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila Pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

Kepuasan menurut para ahli dalam Tse dan Wilton (1998) (dalam Wulandari 2013) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan antara konsumen yang satu dengan yang lain memang cenderung berbeda hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan social, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Jadi tingkat kepuasan



merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai Pelayanan penyelenggara kepuasan serta mendorong penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik.

### **3. Indeks kepuasan Masyarakat**

Indicator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan public terdiri dari 14 unsur yang menjadi indicator kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan public

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja

sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- e. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keandalan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani
- i. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- j. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

- n. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Indikator-indikator tersebut berdasarkan pada unsur-unsur pengukuran kepuasan pelayanan public yang termuat dalam keputusan menpan No 63/KEP/M.PAN/7/2013 tentang pedoman pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

## **B. Kualitas Layanan**

Kualitas adalah sesuatu yang harus dikerjakan bagi penyedia jasa dengan baik. Kualitas layanan jasa merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan sesuatu jasa yang terdiri atas kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu jasa mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management). Kualitas menurut Garfin dan Davis dalam Nasution (2015:3) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan manusia, tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Buchari Alma (2012:284) mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentuan kualitas jasa disingkat dengan TERRA yaitu: *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai

materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar dsb. *Empathy* yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat. Minsalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai masyarakat. Jika karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai masyarakat. Jika masyarakat mengeluh maka harus dicari solusinya segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau complaint dari konsumen. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpecahya dan akurat, dan konsisten. *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada konsumen.

Selain pengertian diatas menurut Fandy Tjiptono (2014:268) defenisi “Kualitas Pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen” sedangkan Menurut Wyock (dalam Lovelock, 1998) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014 :268) “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”

Defenisi diatas dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas

memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan . karena dalam jangka panjang dari ikatan hubungan tersebut perusahaan dapat memahami harapan konsumen lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Setiap penyelenggaraan pelayanan Publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan Publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Salah satu fungsi sekaligus tugas utama birokrasi public (pemerintah) adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat (pelayanan prima). Dalam teori pelayanan prima (*excellent service*) dapat diwujudkan jika ada standard pelayanan minimal (SPM).

1. Pelayanan umum yang Prima yaitu: Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi Pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

4. Untuk mewujudkan hakekat pelayanan prima harus dilaksanakan rangkaian kegiatan terpadu bersifat:
  - a. Sederhana, artinya prosedurnya pendek, cepat, tepat dan lancar.
  - b. Lewat penyuluhan, brosur, media terbuka, artinya diinformasikan sejujurnya secara luas televisi, dan apa bila perlu lewat media internet.
  - c. Lancar, artinya pelayanan yang diberikan harus ikhlas dan sepenuh hati.
  - d. Tepat, artinya pelayanan diberikan secara lengkap disatu tempat pelayanan.
  - e. Wajar, artinya tidak ada tambahan diluar ketentuan yang mendasari
  - f. Terjangkau, artinya biaya pelayanan disesuaikan dengan tingkat kemampuan dan daya pikul masyarakat.
  - g. SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas Dalam rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik.

### **C. Standar Pelayanan**

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

#### **2. Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan penyelenggara pelayanan publik Kompetensi petugas pemberi

pelayanan.

### **3. Pengawasan Internal**

Kita harus memahami bahwa layanan (service) berasal dari orang-orang, bukan organisasi atau perusahaan. Suatu layanan dapat terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani, baik yang dilakukan atas dasar kesukarelaan masing-masing pihak (non komersil), tujuan komersil maupun karena orang-orang mempunyai keterikatan kerja dalam organisasi yang bertujuan komersil ataupun non komersil.

Dengan demikian layanan itu mungkin diberikan karena satu pihak berkehendak membantu pihak lain secara sukarela, atau adanya permintaan dari pihak lain kepada satu pihak lain untuk membantunya secara sukarela.

#### **D. Tinjauan Empiris**

Adapun penelitian sebelumnya mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. maka penulis menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama/ Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Bebby Olivianti, 2014	Hubungan Kepemimpinan Lurah dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan (Studi di Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan)	Accidental Sampling	Gaya kepemimpinan konsultatif dapat meningkatkan kualitas pelayanan kelurahan. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 80 persen responden menyatakan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara gaya kepemimpinan konsultatif dengan kualitas pelayanan kelurahan.
Irpan, 2013	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Manfaat Ekonomi Program Corporate Sosial Responsibility (CSR) Chevron Geothermal Salak, LTD. Bidang Ekonomi di kecamatan pamijahan kabupaten bogor.		Masyarakat penerima manfaat program CSRCGS sebagian besar berpendapat bahwa program CSRCGS memberikan manfaat terutama hal peningkatan Kemampuan (Skill) usaha dan manfaat peningkatan kemandirian masyarakat dalam melakukan usaha
Riyadi, 2015	Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu	Crosssectional	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu secara keseluruhan sudah cukup puas
Rezha, 2013	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di kota Depok	Jenis Penelitian Penjelasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat



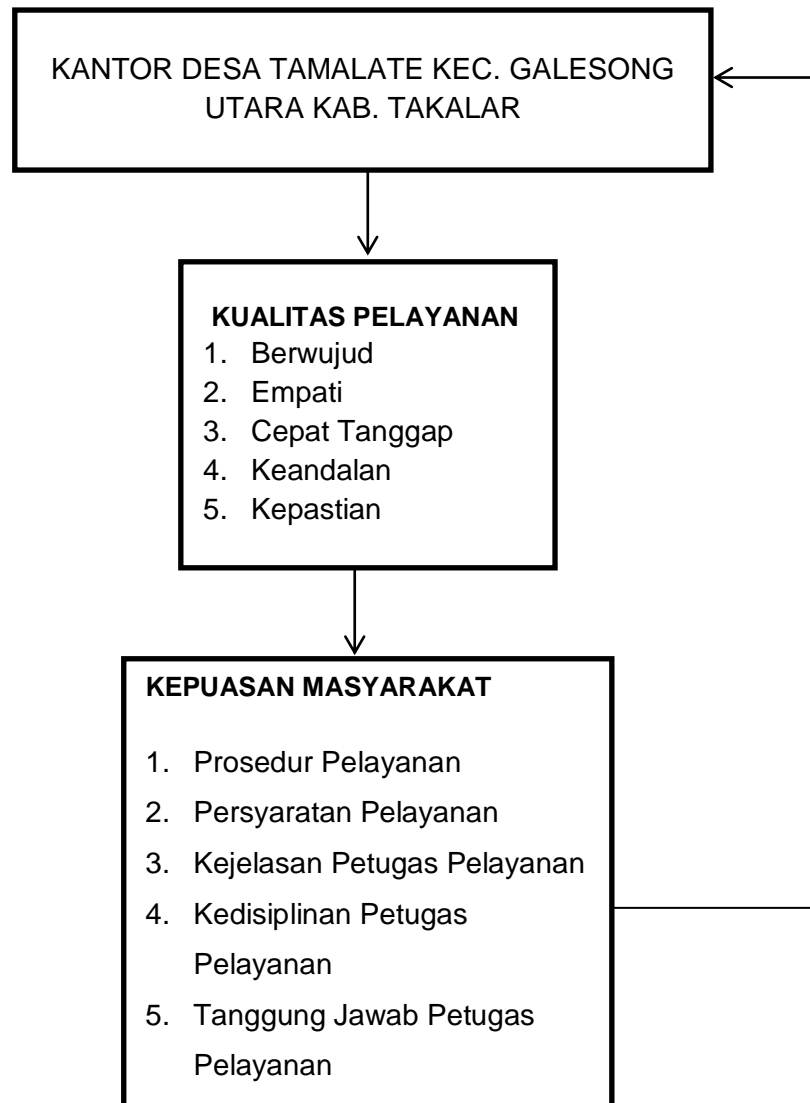
			dipengaruhi oleh beberapa sub variabel seperti bukti fisik reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP dalam reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.
Dahmiri, 2017	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Singkut Kabupaten Sorolangun	Penelitian Survei	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tresponden terhadap kepuasan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Raden Thaha Syaifuddin Kabupaten Tebo secara rata-rata masuk dalam kategori baik. Indikator indeks kepuasan pada pelayanan yang tertinggi adalah indikator kewajaran biaya dengan NRR 3,09 Atau kategori wajar, sedangkan indikator indeks kepuasan pelayanan yang terendah adalah indikator kedisiplinan petugas NRR 2,17 Atau kategori kurang disiplin.

### E. Kerangka Pikir

Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah tidak terkecuali Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar yang dalam hal ini sebagai ujung tombak penyelenggara pemerintahan yang berada di

Kecamatan Galesong Utara.

Adapun kerangka gambar pemikiran kualitas pelayanan di Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar dapat peneliti gambarkan pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

**F. Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan teori-teori yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu, “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.”

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini bersifat Kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu di Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Adapun waktu penelitian yaitu :

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini yaitu:

- a. Karena menemukan permasalahan tentang keterlambatan proses birokrasi di Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.
- b. Kecamatan Galesong Utara merupakan kecamatan yang paling terluas dan memiliki jumlah penduduk yang paling banyak di Takalar.
- c. Kecamatan galesong utara merupakan daerah pemekaran yang berarti proses pelayanan birokrasi masyarakat banyak terjadi di kecamatan ini.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian kurang lebih 2 bulan yakni April 2018 sampai Juni 2018

### **C. Defenisi Operasional Variabel**

Data yang diperoleh harus mudah diinterpretasikan dan ditafsirkan, untuk itu peneliti menyampaikan definisi operasional atas variabel penelitian sebagai berikut:

#### **1. Kualitas Pelayanan (X)**

- a. Kecepatan pegawai dalam menerima dan merespon masyarakat
- b. Prosedur layanan tertulis dan terpampang dengan jelas
- c. Kebutuhan masyarakat administrasi yang diinginkan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan
- d. Aspek masuk ke instansi atau kantor desa mudah dijangkau masyarakat
- e. Kantor desa mengevaluasi kekurangan pengendalian internal pada pihak yang bertanggungjawab
- f. Kantor desa mengembangkan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa pengendalian internal ada dan berfungsi

#### **2. Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)**

- a. Bentuk sektor pelayanan publik yang perlu diprioritaskan
- b. Isu yang berkembang di masyarakat perlu mendapatkan perhatian khusus
- c. Kantor desa memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang diajukan
- d. Petugas pelayanan harus bersikap ramah dan sopan

### **D. Populasi Dan Sampel**

Menurut Arikunto (2013) memberikan pemahaman bahwa populasi adalah keseluruhan objek dalam penelitian. Oleh karena itu Pada penelitian

ini populasinya adalah semua warga di Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (*Alimul, 2003:35*). Sampel penelitian ini menggunakan total populasi, dalam hal ini semua warga di Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar yang dijadikan subjek penelitian yang berjumlah 35 Orang.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penggalan data lebih ditekankan pada penggunaan kuesioner yang dibagikan untuk diisi oleh responden. Kuesioner yang dibagikan kepada responden di dalamnya mencakup 20 butir pertanyaan dengan kalimat-kalimat pernyataan di mana responden diminta memberikan tanggapan dengan memberikan tanda silang (√) pada beberapa pilihan yang tersedia. Secara umum kuesioner yang dibagikan kepada responden.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, digunakan metode analisis regresi sederhana. Analisis sederhana, untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor desa tamalate.

Dalam metode analisis regresi sederhana pengolahan data menggunakan program SPSS, dapat disusun model sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana:

Y = Tingkat kepuasan

a = Konstanta

x = Kualitas pelayanan

B = Koefisien regresi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Singkat Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar**

Desa Tamalate merupakan salah satu Desa dari sembilan Desa dan satu Kelurahan yang ada di Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar, Desa Tamalate terdiri dari empat Dusun yakni dusun Soreang, Bontotangnga, Tamalate dan Soreang Baru. Desa Tamalate sebelumnya memiliki dua unsur Pemerintahan yaitu lo'mo Sampulungan dan gallarrang soreang, dimana pada saat itu lo'mo sampulungan dipimpin oleh Jaelani Daeng Ngitung, Hamja Daeng Gassing, dan Hasan Basri daeng Pasolong sedangkan Gallarrang Soreang dipimpin oleh Sulaemana, Hasan Lulung, H. Nanggong daeng Nguju, dan Patahuddin Daeng Lesang.

Seiring dengan berjalannya waktu maka pada Tahun 1966 dua unsur pemerintahan ini akhirnya memiliki satu konsep kesepahaman yang melahirkan sebuah kesepakatan bahwa unsur pemerintahan lo'mo sampulungan dan gallarrang soreang tersebut digabungkan menjadi satu sehingga lahirlah yang namanya Desa Tamalate dan terbentuklah sebuah tatanan pemerintahan yang baru dari penggabungan tersebut.

Desa Tamalate pada awal pendiriannya terdiri atas empat dusun yaitu Soreang, Bontotangnga, Tamalate, dan sampulungan lombo dimana pada saat itu Sampulungan Caddi bergabung dengan Dusun Tamalate dan sampulungan Beru bergabung dengan Sampulungan Lombo. Kepala Desa pertama pada saat itu Dipimpin oleh H. Abdul Rajab Daeng sikki, dimana masa kepemimpinannya tersebut bertahan sampai dua periode (1966-



1982), setelah pemerintahan H.Abdul rajab daeng Sikki maka kemudian Syamsuddin gassing menjadi Kepala Desa yang kedua pada tahun 1982, pada saat itu pemerintahan ini hanya bertahan selama dua tahun (1982-1984), dan pemerintahan Syamsuddin Gassing kemudian dilanjutkan oleh H.Syamsuddin Daeng Beta Pada tahun 1984-2002 dan sepanjang sejarah Desa Tamalate Pemerintahan ini merupakan pemerintahan yang bertahan cukup lama karena bertahan sampai tiga periode yakni delapan belas tahun lamanya. Kemudian pada tahun 2002 Desa Tamalate dipimpin oleh M. Tahir Bostan selama satu periode (2002-2007). Selanjutnya pada tahun 2007 Desa tamalate dipimpin oleh SUPRIADI, S.Ip selama satu periode (2007-2012). Dimana pada saat pemerintahan ini terjadi pemekaran Dusun dari empat dusun menjadi enam Dusun yaitu Dusun Soreang, Bontotangnga, Tamalate, Sampulungan Caddi, sampulungan Lompo dan sampulungan Beru. Seiring dengan berjalannya pemerintahan Supriadi, S.Ip terjadi pula pemekaran Desa yaitu Desa Tamalate sebagai Desa Induk dan Desa Sampulungan sebagai Desa pemekaran dengan mengambil tiga dusun dari Desa Induk dan Desa Tamalate terdiri pula dari tiga Dusun.

Pada tahun 2012 sampai sekarang Desa Tamalate dipimpin oleh MUHAMMAD IDRIS NABA, S.PdI.MM.Pd, dimana pada saat pemerintahan ini terjadi pemekaran Dusun dari tiga dusun menjadi empat Dusun yaitu Dusun Soreang, Bontotangnga, Tamalate dan Soreang Baru.

Desa Tamalate memiliki potensi kelautan dan pertanian dan juga merupakan Desa yang memiliki penduduk terpadat di Kabupaten Takalar dengan wilayah yang cukup sempit yang hanya seluas delapan koma dua kilo meter persegi (8,2 km<sup>2</sup>).

## **2. Demografi**

Jumlah penduduk Desa Tamalate berjumlah 3.759 jiwa yang terdiri dari 1.852 laki – laki dan 1.907 perempuan yang bergabung dalam 982 kepala keluarga, dengan mayoritas penduduk islam sejumlah 3.755 orang, Non muslim 4 orang. Untuk tingkat pendidikan dimana belum sekolah 199 orang, sedang TK/Play Group 102 orang, tidak pernah sekolah 250 orang, pernah sekolah SD tidak tamat 133 orang, tamat SD atau sederajat 1.343 orang, sedang SD 413 orang, tamat SLTP 365 orang, sedang SLTP 222 orang , tamat SLTA 320 orang, sedang SLTA 146 orang, perguruan tinggi 99 orang dan sedang perguruan tinggi 76 orang

## **3. Keadaan Ekonomi**

Untuk sumber pendapatan Desa Tamalate yang selama ini bersumber dari : pungutan Desa yang diatur melalui perdes, swadaya/gotong royong, Bagi hasil pajak daerah, Bantuan dari pemerintah Takalar, bagian dari dana keuangan pusat untuk kabupaten takalar yang direalisasikan lewat Alokasi Dana Desa (ADD), dan hasil – hasil retribusi yang tidak mengikat.

Kondisi lahan pertanian di Desa Tamalate pada 11,2 ha, kacang hijau 7,2 ha, sayur mayur lainnya 3,2 ha, ditunjang dengan 2 buah pasar induk, 1 buah koperasi dengan jumlah anggota 150, industri makanan 2 unit dengan jumlah tenaga kerja 15 orang, Industri kepiting rajungan 1 unit

dengan jumlah tenaga kerja 20 orang, tokoh 5 unit dengan jumlah tenaga kerja 26 orang, usaha peternakan 5 unit dengan jumlah tenaga kerja 25 orang, usaha perikanan sebanyak 100 unit dengan jumlah tenaga 744 Orang, usaha SPP 4 unit dengan jumlah anggota 100 orang.

#### **4. Visi dan Misi**

##### **a. Visi**

Berdasarkan potensi, permasalahan, serta berbagai keterbatasan yang di hadapi Desa Tamalate sebagai desa pantai, maka ditetapkan Visi pembangunan Desa tamalate Tahun 2014 – 2018 yakni :

***“ Dengan izin dan Ridho Allah SWT, kita bangun Desa Tamalate menjadi Desa Mandiri, Amanah, Unggul dan Sejahtera ”***

##### **b. Misi**

Berdasarkan Visi pembangunan Desa Tamalate di tetapkan Misi pembangunan desa Tamalate Tahun 2014 – 2018 sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang mudah dan tidak Berbelit – belit terhadap masyarakat
- 2) Penyegaran terhadap Aparatur Desa dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat
- 3) Berupaya meningkatkan mutu kesejahteraan masyarakat untuk mencapai taraf kehidupan yang layak dan lebih baik
- 4) Membuka seluas – luasnya kemitraan dengan pihak lain dalam upaya meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat Desa

- 5) Meningkatkan kesejahteraan Ibu dan Balita melalui Revitalisasi Posyandu
- 6) Meningkatkan kualitas Infrastruktur Desa yang terintegrasi dengan pengelolaan Lingkungan hidup yang Sehat, Alami dan Lestari
- 7) Membangun Desa Tamalate dengan pola Kerjasama dan Gotong Royong
- 8) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengoptimalkan Pendidikan, Kesehatan dan Keagamaan yang berkualitas.

## **5. Struktur Organisasi**

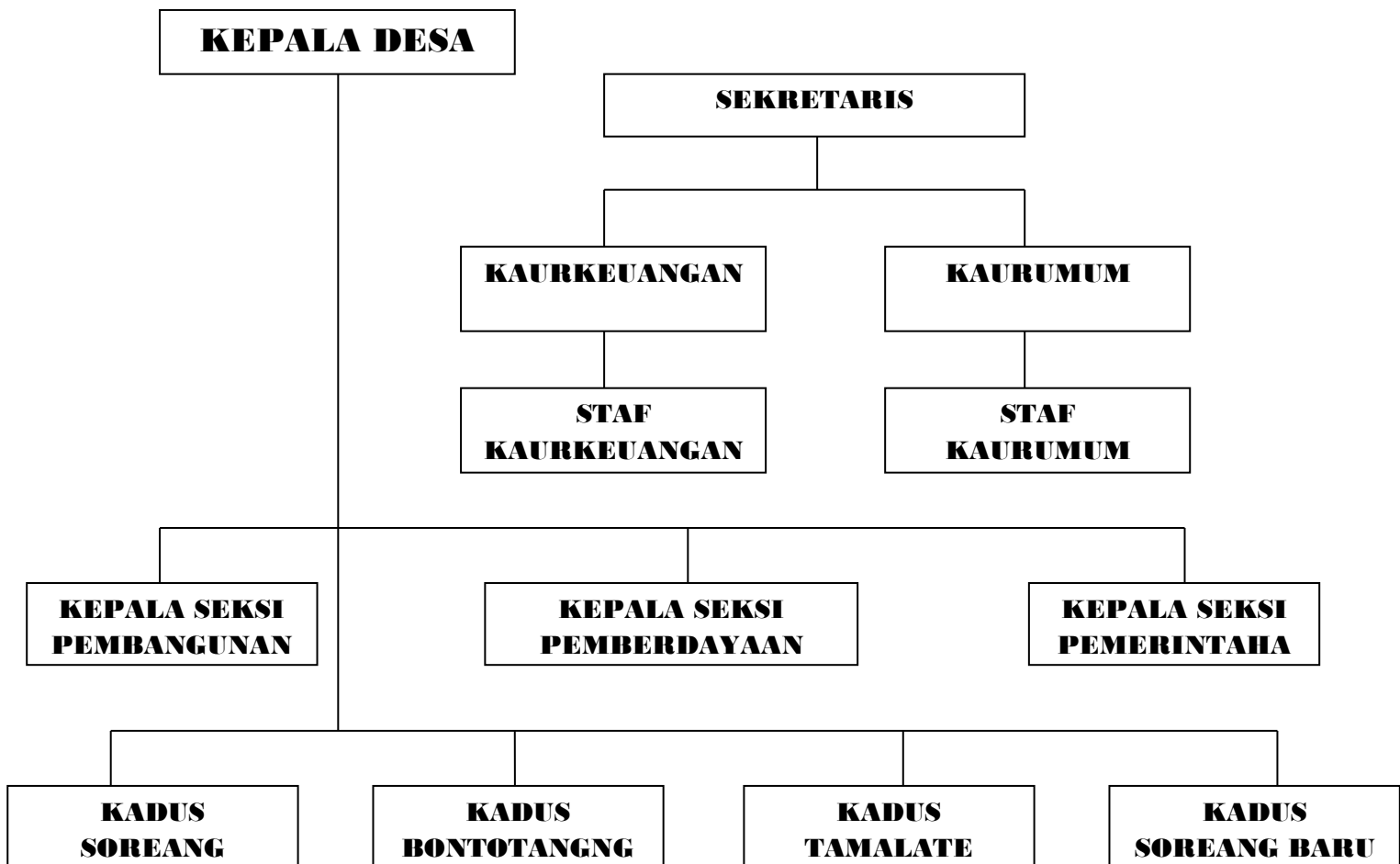
### **a. Struktur Organisasi Pemerintah Desa**

Pemerintahan Desa tamalate melalui pemilihan kepala Desa pada tahun 2012 menetapkan Bapak MUHAMMAD IDRIS NABA, S.PdI.MM.Pd sebagai kepala desa periode tahun 2012 – 2018 di bantu oleh seorang sekretaris Desa, dengan dibantu kepala urusan pemerintahan desa lainnya dengan susunan sebagai berikut :

- 1) Kepala Desa : Muhammad Idris Naba, S.PdI.MM.Pd
- 2) Sekretaris : Sumiati
- 3) Kaur Umum : Hajmawati
- 4) Kaur Keuangan : Yanti, S
- 5) Kasi pemerintahan : Muh. Rais Tiro
- 6) Kasi Pembangunan : H. Muh. Ichlal Situju
- 7) Kasi Pemberdayaan Masy : Abd. Basir Tobo
- 8) Staf Kaur Keuangan : Nurisna
- 9) Staf Kaur Umum : Nur Isna Fajriati

- 10) Kadus Soreang : Awaluddin  
11) Kadus Bontotangnga : Pareyo Situju  
12) Kadus Tamalate : M Syakir Beta  
13) Kadus Soreang Baru : M Idris Nyonri

**b. Struktur Organisasi**



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong utara Kabupaten Takalar. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong utara Kabupaten Takalar. Dalam penelitian ini, diambil 35 masyarakat sebagai sampel penelitian.

Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dikelompokkan menurut umur, jenis kelamin, status pernikahan, dan tingkat pendidikan.

### 2. Umur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada, kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong utara Kabupaten Takalar maka dapat dilihat dalam tabel 5.1 berikut

**Tabel 4.1 Umur Responden**

Umur Responden	Frekuensi	
	Jumlah Responden	presentase
17-25	16	48,5 %
26-30	7	20,1%
32-48	8	23,1%
diatas 50 tahun	4	11,6%
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2018

Berdasarkan pada tabel 5.1 dimana karakteristik tingkat umur responden pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong utara Kabupaten Takalar dalam penelitian ini, ialah dari umur 17 - 25 tahun sebanyak 16 orang (48,5%), umur 26-30 tahun sebanyak 7 orang (20,1%), dan umur 32- 48 sebanyak 8 orang (23,1%) serta umur diatas 50 tahun sebanyak 4 orang (11,6%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak berusia 17-25 tahun yaitu sebanyak 16 orang Masyarakat tergolong pada usia produktif.

### 3. Jenis Kelamin

Adapun karakteristik jenis kelamin Masyarakat pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong utara Kabupaten Takalar lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.2

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	
	Jumlah Responden	presentasi
Pria	17	48,6 %
Wanita	18	51,4%
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 5.2, terlihat bahwa jenis kelamin pria pada Desa Tamalate Kecamatan Galesong utara Kabupaten Takalar sebanyak 17 orang atau (48,6%), sedangkan responden Wanita sebanyak 18 (51,4%) orang. Jadi yang paling mendominasi dalam pembagian kuesioner ini ialah wanita.

### 4. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dapat menjadi ukuran yang dapat menentukan keluasan wawasan, kemampuan, sikap, nilai-nilai dan kebutuhan. Hasil penelitian mengenai tingkat pendidikan ditunjukkan pada tabel 5.3 berikut :

**Tabel 4.3 Tingkat pendidikan**

Tingkat Pendidikan Responded	Frekuensi	
	Jumlah Responden	Presentase
D 3	5	14,3 %
S1	6	17,1 %
SMA	11	31,4 %
SMK	3	8,6 %
SMP	10	28,6 %
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2018

Berdasarkan pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa responden pada jenjang pendidikan Diploma (D3) sebanyak 5 orang (14,3%), dan strata 1(S1) sebanyak 6 orang (17.1%) serta pada jenjang pendidikan SMA sebanyak 11 orang (31,4%) juga pada jenjang pendidikan SMK sebanyak 3 orang (8,6%) dan pada jenjang pendidikan SMP 10 orang. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak yaitu berpendidikan SMA sebanyak 11 orang. Dapat disimpulkan bahwa faktor pendidikan dapat juga mempengaruhi tingkat pola pikir masyarakat.

## 5. Status Pernikahan

Status pernikahan seseorang secara langsung akan memengaruhi nilai-nilai yang dianut serta tingkat kebutuhannya. Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan dalam dilihat pada tabel 5.4 berikut.

**Tabel 4.4 Status pernikahan**

Status Pernikahan Responden	Frekuensi	
	Jumlah Responden	Presentase
Belum	9	25,7%
Menikah	26	74,3%
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2018



Berdasarkan pada tabel 5.4 dapat diketahui bahwa sebanyak 26 orang atau (74,3%) masyarakat Desa Tamalate Kecamatan Galesong utara Kabupaten Takalar telah menikah dan sebanyak 9 orang responden atau (25,7%) belum menikah. Hal ini dapat menggambarkan bahwa masyarakat memiliki kematangan emosional. Jika asumsi bahwa pada umumnya orang yang sudah menikah telah memiliki kematangan emosional dan kebijaksanaan yang baik hal ini juga dapat memberikan dorongan yang positif terhadap menanggapi masalah.

## 6. Deskripsi Variabel

Variabel penelitian terdiri dari 2 (Dua) variabel yang terdiri dari variabel independent yaitu Kualitas pelayanan (X), dan Kepuasan Masyarakat (Y). Survey ini menggunakan skala pengukuran dengan skala *likert* dengan bobot tertinggi disetiap pernyataan adalah 5 (lima) dan bobot terendah adalah 1 (satu) dengan jumlah responden sebanyak 35 orang. Dimana setiap item pernyataan diukur berdasarkan kategori standar penilaian rata-rata pada tabel berikut.

**Tabel 4.5 Standar Penilaian**

Rata-rata Skor	Penilaian
1,00 – 1,80	Sangat tidak baik
1,81 – 2,61	Tidak baik
2,62 – 3,42	Cukup baik
3,43 – 4,23	Baik
4,24 – 5,00	Sangat baik

Riduwan (2004)

Deskripsi jawaban responden mengenai Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Tamalate

Kecamatan Galesong utara Kabupaten Takalar yaitu suatu analisis yang menguraikan atau menggambarkan jawaban responden mengenai kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

**Tabel 4.6 Deskripsi Variabel kualitas Pelayanan**

PERNYATAAN	Tingkatan Jawaban Responden										SKOR	RATA-RATA
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1	22	62,9	13	37,1	-	-	-	-	-	-	162	4.46
X2	24	68,6	11	31,4	-	-	-	-	-	-	164	4.68
X3	21	60,0	14	40,0	-	-	-	-	-	-	161	4.6
X4	19	54,3	16	45,7	-	-	-	-	-	-	159	4.54
X5	12	34,3	22	62,9	1	2,9	-	-	-	-	151	4.31
X6	17	48,6	16	45,7	2	5,7	-	-	-	-	155	4.43
X7	13	37,1	22	62,9	-	-	-	-	-	-	153	4.37
X8	19	54,3	15	42,9	1	2,9	-	-	-	-	157	4.51
X9	17	48,6	18	51,4	-	-	-	-	-	-	157	4.48
X10	20	57,1	12	34,3	2	5,7	1	2,9			156	4.46
Rata-rata Keseluruhan Pelayanan (X)											1575	44.84

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2018

Dari tabel deskripsi variabel kualitas pelayanan diatas adapun jumlah rata-rata jawaban responden pada masyarakat Desa Tamalate Kec.Galesong Utara Kab. Takalar adalah 44.84 dari sepuluh item pernyataan, jadi  $44.84 : 10 = 4,48$  hal ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan tanggapan responden masuk dalam kategori "baik".

**Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat**

PERNYATAAN	Tingkatan Jawaban Responden										SKOR	RATA-RATA
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1	19	54,3	15	42,9	1	2,9	-	-	-	-	158	4.51
Y2	19	54,3	16	45,7	-	-	-	-	-	-	159	4,54
Y3	15	42,9	20	57,1	-	-	-	-	-	-	175	5
Y4	14	40,0	20	57,1	1	2,9	-	-	-	-	173	4,94
Y5	15	42,9	19	54,3	1	2,9	-	-	-	-	154	4.4
Y6	16	45,7	18	51,4	1	2,9	-	-	-	-	155	4.42
Y7	12	34,3	13	37,1	8	22,9	1	2,9	1	2,9	139	3,97
Y8	13	37,1	19	54,3	2	5,7	1	2,9	-	-	148	4.26
Y9	19	54,3	15	42,9	1	2,9	-	-	-	-	158	4.51
Y10	19	54,3	15	42,9	1	2,9	-	-	-	-	158	4.51
Rata-rata Keseluruhan Kepuasan (Y)											1577	45.06

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2018

Dari tabel deskripsi variabel Kepuasan masyarakat diatas adapun jumlah rata-rata jawaban responden pada masyarakat Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar adalah 45.06 dari sepuluh item pernyataan, jadi  $45.06 : 10 = 4,51$  hal ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan tanggapan responden masuk dalam kategori “baik”

## 7. Analisis Instrument Penelitian

Baik buruknya suatu penelitian tergantung dari benar tidaknya suatu data. Karena data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan instrument. Suatu instrument yang valid atau

sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi Arikunto, 2010).

Dalam menguji tingkat validitas suatu instrument dapat dilakukan dengan dua cara yaitu: analisis faktor dan analisis butir. Dalam penelitian ini menggunakan analisis butir yaitu skor-skor total butir dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y (Suharsimi Arikunto, 2010). Pengujian validitas menggunakan bantuan program SPSS 16.

Hasil perhitungan  $r$  hitung kemudian dikonsultasikan dengan  $r$  tabel dengan taraf signifikan 0,05. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir instrumen dapat dikatakan valid, akan tetapi jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dapat dikatakan bahwa instrument tersebut tidak valid.

**Tabel 4.8 Uji Validitas**

Variabel	Kode Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0,736	0,334	Valid
	X.2	0,639	0,334	Valid
	X.3	0,632	0,334	Valid
	X.4	0,612	0,334	Valid
	X.5	0,568	0,334	Valid
	X.6	0,537	0,334	Valid
	X.7	0,421	0,334	Valid
	X.8	0,744	0,334	Valid
	X.9	0,542	0,334	Valid
	X.10	0,731	0,334	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,369	0,334	Valid
	Y.2	0,345	0,334	Valid
	Y.3	0,544	0,334	Valid
	Y.4	0,481	0,334	Valid
	Y.5	0,523	0,334	Valid
	Y.6	0,657	0,334	Valid
	Y.7	0,601	0,334	Valid
	Y.8	0,615	0,334	Valid
	Y.9	0,776	0,334	Valid
	Y.10	0,671	0,334	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2018

Uji validitas digunakan dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan skor total masing-masing variabel. Secara statistik angka korelasi

yang diperoleh harus dibandingkan dalam angka tabel *r person correlation*. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen tersebut dikatakan valid.  $R$  tabel ditentukan dengan cara menentukan jumlah seluruh sampel ( $n$ ) dan didapat  $r$  tabel sebesar 0,334.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada variabel Kualitas pelayanan, dan variabel Kepuasan Masyarakat memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,334.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut cukup baik (Suharsimi Arikunto, 2010). Instrument dikatakan reliabel adalah jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai cronbach's Alpha  $>$  0,60 (Ghozali, 2006).

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,817	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,744	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 5.9 yakni hasil pengolahan data mengenai reliabilitas, yang menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang diajukan sudah reliabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah handal karena memiliki nilai cronbach's alpha diatas 0,60.

### c. Hasil Analisis Linear Sederhana

Karakteristik masyarakat pada Desa Tamalate menggunakan sampel penelitian 35 masyarakat pada Desa tersebut, pernyataan pada variabel X atau pelayanan yang jumlah skor perolehan sebesar 1575 dan pada variabel Y atau kepuasan masyarakat yang jumlah skor perolehannya sebesar 1577, skor penilaian ini diambil oleh tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang masing-masing dari variabel X sepuluh item pernyataan dan variabel Y sepuluh item pernyataan.

Dalam model analisis regresi linear sederhana diolah dengan menggunakan software SPSS 16 for windows, yang melibatkan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat dan variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan, dan hasil regresi tersebut tampak dalam tabel 5.11 berikut:

**Tabel 4.10 Coefficient**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.316	.590		2.229	.033
Kualits Pelayanan	.683	.131	.673	5.223	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sehingga persamaan regresi dari tabel 5.10 (Coefficients<sup>a</sup>) nilai koefisien beta di interpretasikan sebagai berikut :

$$Y = 1.316 + 0,683X$$

Dimana Y = Kepuasan Masyarakat

X = Kualitas pelayanan

Dari persamaan regresi tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut:

- a. 1.316 merupakan nilai konstanta yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilainya positif
- b. 0,683 yang memberikan arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat

Pengaruh positif dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan semakin baik pula kepuasan masyarakat.

Uji hipotesis dilakukan dengan melakukan uji t, adapun hipotesis awal yang diajukan penulis adalah “kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar” . Berdasarkan tabel coefficient nilai t hitung adalah 5.223 dan nilai pada tabel distribusi 5% 1,690. maka  $t \text{ hitung } 5.223 > t \text{ tabel } 1,690$  . dengan taraf signifikan 0,000, karena signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka uji hipotesis  $H_0$  ditolak yang konsekuensinya  $H_a$  diterima yang dalam artian kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.

Hasil olah data tabel 5.11 model summary model summary<sup>b</sup> didapatkan nilai korelasi dan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

**Tabel 4.11 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 <sup>a</sup>	.453	.436	.26103

a. Predictors: (Constant), Kualiatas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari tabel 5.11 model Summary<sup>b</sup> menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0.637 dan di jelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi R square ( $R^2$ ) sebesar 0,453, yang mengandung pengertian presentase bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 45,3% sedangkan sisanya 54.7% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah



sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan olah data langsung yang dilakukan penulis selama melakukan penelitian pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Variabel Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dengan memiliki skor 1575 dengan rata-rata 44.84 untuk Kualitas pelayanan dan skor 1577 dengan rata-rata 45.06 untuk kepuasan masyarakat.

Selain itu berdasarkan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terbukti kebenarannya pada uji parsial (uji t) hasil t hitung untuk variabel kompensasi sebesar 5.223 dan nilai pada tabel distribusi 5% sebesar 1,690 maka  $t \text{ hitung } 5.223 > t \text{ tabel } 1690$  sedangkan nilai signifikansi yang ditunjukkan oleh nilai  $p < \alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dan nilai koefisien regresi X sebesar 0,683. Dapat diartikan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang diperoleh dari kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. yang menggunakan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, maka disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dimana dalam hal ini masyarakat telah merasa puas atas pelayanan pada Kantor Desa Tamalate kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang diperoleh dari kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar berikut ini akan disampaikan beberapa saran agar yang bekerja pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar dapat menjalankan kegiatannya dalam mengembang tugas-tugas yang dibebankan kepadanya adalah sebagai berikut:

1. Disarankan agar kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar lebih memaksimalkan lagi pelayanan terhadap masyarakat hal ini terbukti dari penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Disarankan bagi yang ingin melakukan penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel bebas lain misalkan: motivasi kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan dan lain-lain. Penambahan variabel bebas

dimaksudkan karena kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan melainkan masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bebby Olivianti. 2014. *Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah Dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan (Study Dikelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan)*. Departemen Sains Komunikasi Pengembangan Masyarakat. Fakultas Ekologi Manusiaan. Institute Pertanian Bogor.
- Buchari alma., 2012. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung. Alfabeta
- Dahmiri, D 2017. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Camat Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun*. Universitas Jambi.
- Fandy, Tjiptono . 2014. *Pemasaran Jasa* . Jakarta. Gramedia Cawang.
- Irfan Ripa'i Sutowo. 2013. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Manfaat Ekonomi Program Corporate Social Responsibility (CSR) Cheuron Geothermal Salak, LTD. Bidang Ekonomi Dikecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor*. Departemen Ekonomi Sumber Daya Dan Lingkungan. Fakultas Ekonomi Dan Manajemen. Institute Pertanian Bogor
- Nasution, Nur., 2015. *Manajemen Mutu Terpadu 2015*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Riyadi, Slamet., Aji Hermawan., Ujan Sumarwan. 2015. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu*. Program Studi Manajemen dan Bisnis. Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor.
- Rezha, F ., Rocmah, S., Siswidiyanto 2013 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di kota depok)*. Jurusan Administrasi publik. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang.
- Siregar, Syofian, 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Syofian Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitas dan R&D*. Alfabeta
- Sunyonto, D. 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: CAPS
- Wulandari, Nur. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Diponegoro.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bebby Olivianti. 2014. *Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah Dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan (Study Dikelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan)*. Departemen Sains Komunikasi Pengembangan Masyarakat. Fakultas Ekologi Manusia. Institute Pertanian Bogor.
- Buchari alma., 2012. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa* . bandung. Alfabeta
- Dahmiri, D 2017. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Camat Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun*. Universitas Jambi.
- Fandy, Tjiptono . 2014. *Pemasaran Jasa* . Jakarta. Gramedia Cawang.
- Irfan Ripa'i Sutowo. 2013. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Manfaat Ekonomi Program Corporate Social Responsibility (CSR) Cheuron Geothermal Salak, LTD. Bidang Ekonomi Dikecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor*. Departemen Ekonomi Sumber Daya Dan Lingkungan. Fakultas Ekonomi Dan Enajemen. Institute Pertanian Bogor
- Nasution, Nur., 2015. *Manajemen Mutu Terpadu 2015*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Riyadi, Slamet., Aji Hermawan., Ujan Sumarwan. 2015. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu*. Program Studi Manajemen dan Bisnis. Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor.
- Rezha, F ., Rocmah, S., Siswidiyanto 2013 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di kota depok)*. Jurusan Administrasi publik. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang.
- Siregar, Syofian, 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Syofian Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitas dan R&D*. Alfabeta
- Sunyonto, D. 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : CAPS
- Wulandari, Nur. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Diponegoro.



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

No. 62 TAHUN 1439 H/XI/2017 M

Tentang

**PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIV. MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Universitas Muhammadiyah Makassar, setelah :

- Menimbang : 1. Untuk tertib administrasi dalam penulisan dan penyusunan skripsi mahasiswa dilingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar dipandang perlu mengeluarkan surat keputusan untuk dosen pembimbing.  
2. Untuk maksud diatas, maka perlu diatur dalam satu surat keputusan.
- Mengingat : 1. Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah Tahun 1999  
2. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar 2001  
3. Peraturan yang berlaku di lingkungan Univ. Muhammadiyah Makassar
- Memperhatikan : Usulan Kaprodi Manajemen, pada tanggal 17 November 2017 M.

Dengan memohon inayah Allah Swt,  
**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

Pertama : Mengangkat dosen pembimbing skripsi mahasiswa:

**Nama** : Kurnia Ramadani  
**Stambuk** : 105720499014  
**Program Studi** : Manajemen  
**Pembimbing I** : Moh. Aris Pasigai, SE., MM  
**Pembimbing II** : Nasrullah, SE, MM.

**JudulSkripsi** : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.

- Kedua : Seluruh pembiayaan menyangkut dosen pembimbing dan penguji dibebankan berdasarkan peraturan yang berlaku di lingkungan Unismuh Makassar.
- Ketiga : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah yudisium mahasiswa yang bersangkutan.
- Keempat : Surat keputusan ini akan diperbaiki atau ditinjau kembali, apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan.

Ditetapkan di : Makassar  
Pada tanggal : 17 November 2017

**DEKAN**

**Ismail Rasulong, SE, MM.**  
**NBM: 903 078**

**Tembusan :**

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Kaprodi di lingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
3. Masing-masing Mahasiswa



**PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR  
KECAMATAN GALESONG UTARA  
DESA TAMALATE**

---

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 69/SK/DT/VI/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar menerangkan bahwa :

N a m a : KURNIA RAMADANI  
Tempat/Tanggal Lahir : Soreang, 18 Agustus 1994  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa (S.1) Universitas Muhammadiyah Makassar  
A l a m a t : Dusun Bontotangga Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara  
Kabupaten Takalar

Benar telah melakukan penelitian di Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar dalam rangka Penyusunan Skripsi mengenai "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*".

Demikian Surat Keterangan ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tamalate, 21 Juni 2018

Kepala Desa Tamalate,



MUHAMMAD IDRIS NABA, S.Pd.I.MM.Pd

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Masyarakat Desa Tamalate

Kec. Galesong Utara Kab. Takalar

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar, maka saya :

Nama : Kurnia Ramadani

NIM : 105720499014

Jurusan : Manajemen

Bermaksud melakukan penelitian dengan menggali informasi dari Bapak/ Ibu. Saya mohon dengan hormat kepada Bapak/ Ibu meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner penelitian (terlampir). Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengaruh Kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kab. Takalar .

Kuesioner ini semata-mata untuk kepentingan studi dan sama sekali tidak ada sangkut pautnya dengan status Bapak/Ibu. Kami akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu.

Atas bantuan dan kesedian Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Kurnia Ramadani



## PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini terdiri dari pernyataan dengan 5 alternatif jawaban
2. Cara mengisi jawaban dengan memberi tanda centang ( $\checkmark$ ) pada kolom
  - Sangat Setuju (SS)
  - Setuju (S)
  - Kurang Setuju (KS)
  - Tidak Setuju (TS)
  - Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Apabila Bapak/ Ibu merasa jawaban yang telah dipilih kurang tepat maka dapat diperbaiki dengan memberi tanda sama dengan (=) pada jawaban yang dirasa kurang tepat tersebut, kemudian berilah tanda ( $\checkmark$ ) pada jawaban yang tepat.

Contoh :

<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
$\checkmark=$	$\checkmark$			

## KUESIONER

### Identitas Responden

1. Umur : .....Tahun
2. Jenis Kelamin : [ ] Pria [ ] Wanita
3. Pendidikan Terakhir : SMP/SMA/SMK/D3/S1/S2/S3
4. Status Pernikahan : [ ] Menikah [ ] Belum menikah

Berilah tanda check list (√) pada jawaban yang sesuai dengan Bapak/Ibu

### Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	<b>Berwujud</b>					
1.	Saya merasa peralatan yang ada pada kantor Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar telah memadai					
2.	Saya merasa petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar telah membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat					
	<b>Empati</b>					
3.	Saya Merasa petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar telah mengayomi masyarakat dengan baik					
4.	Saya merasa petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar telah membangun hubungan harmonis dengan					

	Masyarakat setempat					
	<b>Cepat Tanggap</b>					
5	Saya merasa petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar dapat menyelesaikan masalah pada desa dengan baik					
6	Saya merasa petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar telah menjadi wadah masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang terjadi pada desa					
	<b>Keandalan</b>					
7	Saya merasa petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar telah menjadi tempat yang dapat dipercaya oleh masyarakat					
8	Saya merasa petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar selalu akurat dan konsisten dalam membangun desa					
	<b>Kepastian</b>					
9	Saya merasa petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar memenuhi segala janji yang telah diberikan					
10	Saya merasa petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar telah sukses dalam pembangunan desa					

### Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	<b>Prosedur Pelayanan</b>					
11	Menurut saya prosedur pelayanan pada kantor Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar mudah dimengerti oleh masyarakat					
12	Menurut saya dalam memberikan pelayanan petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar tidak membedakan golongan dan status sosial					
	<b>Persyaratan Pelayanan</b>					
13	Menurut saya secara teknis dan administrasi masyarakat telah mendapat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan					
14	Menurut saya persyaratan secara teknis dan administrasi telah mudah dan jelas dipahami oleh masyarakat					
	<b>Kejelasan Petugas Pelayanan</b>					
15.	Saya merasa penempatan petugas sudah sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					
16.	Saya merasa nyaman apabila dilayani oleh petugas desa yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan					

	masyarakat					
	<b>Kedisiplinan Petugas Pelayanan</b>					
17	Menurut saya petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar selalu tetap waktu dalam memberikan pelayanan					
18	Menurut saya petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar selalu berada ditempat pelayanan masyarakat					
	<b>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan</b>					
19	Menurut saya petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar selalu serius dalam memberikan pelayanannya bagi masyarakat					
20	Menurut saya petugas Desa Tamalate Kec. Galesong Utara Kab. Takalar telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik					

**LAMPIRAN 2****DATA MENTAH****Kualitas Pelayanan**

<b>RESPONDEN</b>	<b>X1_1</b>	<b>X1_2</b>	<b>X1_3</b>	<b>X1_4</b>	<b>X1_5</b>	<b>X1_6</b>	<b>X1_7</b>	<b>X1_8</b>	<b>X1_9</b>	<b>X1_10</b>
1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
8	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
9	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
10	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
11	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
12	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
13	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
15	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
21	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2
22	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3
26	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
27	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
31	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
32	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
33	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
34	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
35	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
<b>JUMLAH</b>	<b>162</b>	<b>164</b>	<b>161</b>	<b>159</b>	<b>151</b>	<b>155</b>	<b>153</b>	<b>157</b>	<b>157</b>	<b>156</b>

### Kepuasan Masyarakat

RESPONDEN	Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Y1_6	Y1_7	Y1_8	Y1_9	Y1_10
1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5
6	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4
7	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
8	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
9	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
10	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5
11	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4
12	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
13	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
14	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
15	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
16	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
21	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5
22	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
29	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
30	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5
31	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
32	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH</b>	<b>158</b>	<b>159</b>	<b>155</b>	<b>153</b>	<b>154</b>	<b>155</b>	<b>139</b>	<b>148</b>	<b>158</b>	<b>158</b>

**LAMPIRAN 3****KARATERISTIK RESPONDEN****Umur Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 Tahun	1	2.9	2.9	2.9
	18 Tahun	3	8.6	8.6	11.4
	19 Tahun	2	5.7	5.7	17.1
	20 Tahun	1	2.9	2.9	20.0
	22 Tahun	1	2.9	2.9	22.9
	23 Tahun	4	11.4	11.4	34.3
	24 Tahun	2	5.7	5.7	40.0
	25 Tahun	2	5.7	5.7	45.7
	26 Tahun	1	2.9	2.9	48.6
	27 Tahun	2	5.7	5.7	54.3
	28 Tahun	1	2.9	2.9	57.1
	29 Tahun	1	2.9	2.9	60.0
	30 Tahun	2	5.7	5.7	65.7
	32 Tahun	1	2.9	2.9	68.6
	35 Tahun	2	5.7	5.7	74.3
	36 Tahun	1	2.9	2.9	77.1
	38 Tahun	1	2.9	2.9	80.0
	40 Tahun	1	2.9	2.9	82.9
	45 Tahun	1	2.9	2.9	85.7
	48 Tahun	1	2.9	2.9	88.6
	52 Tahun	1	2.9	2.9	91.4
	53 Tahun	1	2.9	2.9	94.3
	55 Tahun	1	2.9	2.9	97.1
	62 Tahun	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	



**Jenis Kelamin Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	17	48.6	48.6	48.6
	Wanita	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Pendidikan Terakhir Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	5	14.3	14.3	14.3
	S1	6	17.1	17.1	31.4
	SMA	11	31.4	31.4	62.9
	SMK	3	8.6	8.6	71.4
	SMP	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Status Pernikahan Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BMENIKAH	9	25.7	25.7	25.7
	MENIKAH	26	74.3	74.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 4

### DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN

**Kualitas Pelayanan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	13	37.1	37.1	37.1
	5	22	62.9	62.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	11	31.4	31.4	31.4
	5	24	68.6	68.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	14	40.0	40.0	40.0
	5	21	60.0	60.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	16	45.7	45.7	45.7
	5	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.9	2.9	2.9
	4	22	62.9	62.9	65.7
	5	12	34.3	34.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	5.7	5.7	5.7
	4	16	45.7	45.7	51.4
	5	17	48.6	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V	4	22	62.9	62.9	62.9
alid	5	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.9	2.9	2.9
	4	15	42.9	42.9	45.7
	5	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	18	51.4	51.4	51.4
	5	17	48.6	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.9	2.9	2.9
	3	2	5.7	5.7	8.6
	4	12	34.3	34.3	42.9
	5	20	57.1	57.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.9	2.9	2.9
	4	15	42.9	42.9	45.7
	5	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	16	45.7	45.7	45.7
	5	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	20	57.1	57.1	57.1
	5	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.9	2.9	2.9
	4	20	57.1	57.1	60.0
	5	14	40.0	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.9	2.9	2.9
	4	19	54.3	54.3	57.1
	5	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.9	2.9	2.9
	4	18	51.4	51.4	54.3
	5	16	45.7	45.7	100.0

**Kepuasan Masyarakat 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.9	2.9	2.9
	4	18	51.4	51.4	54.3
	5	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.9	2.9	2.9
	2	1	2.9	2.9	5.7
	3	8	22.9	22.9	28.6
	4	13	37.1	37.1	65.7
	5	12	34.3	34.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.9	2.9	2.9
	3	2	5.7	5.7	8.6
	4	19	54.3	54.3	62.9
	5	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.9	2.9	2.9
	4	15	42.9	42.9	45.7
	5	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Kepuasan Masyarakat 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.9	2.9	2.9
	4	15	42.9	42.9	45.7
	5	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	







Kualitas Pelayan an 10												
Pearson Correlation	.400*	.424*	.271	.182	.372*	.336*	.247	.677**	.331	1	.731**	
Sig. (2-tailed)	.017	.011	.115	.296	.028	.049	.152	.000	.052		.000	
N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Kualiatas Pelayan an												
Pearson Correlation	.736**	.639**	.623**	.612**	.568**	.537**	.421*	.744**	.542**	.731**	1	
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.012	.000	.001	.000		
N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

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

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





Kepuasan Masyarakat 10	Pearson Correlation	.162	.024	.447**	.317	.454**	.496**	.187	.252	.628**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.352	.893	.007	.063	.006	.002	.283	.145	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.369*	.345*	.544**	.481**	.523**	.657**	.601**	.615**	.776**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.029	.042	.001	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

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

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

## LAMPIRAN 6

### UJI REALIBILITAS

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	10

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	10

## LAMPIRAN 7

### REGRESION

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 <sup>a</sup>	.453	.436	.26103

a. Predictors: (Constant), Kualits Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.859	1	1.859	27.282	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2.249	33	.068		
	Total	4.107	34			

a. Predictors: (Constant), Kualits Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	S	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.316	.590		2.229	.033		
	Kualits Pelayanan	.683	.131	.673	5.223	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Kurnia Ramadani lahir di Soreang pada tanggal 18 Agustus 1994 dari pasangan suami istri Bapak Rasyid Dg. Sore dan Ibu Jaela Dg. Ngugi. Peneliti adalah anak pertama dari tiga bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Soreang Desa Tamalate Kec. Galesong Utara, Kab. Takalar. Pendidikan yang telah ditempuh oleh peneliti yaitu SDN Inpres Tamalate tahun 2007, SMP Negeri 1 Galesong Utara pada tahun 2010, SMA Negeri 1 Galesong Utara pada tahun 2013. Dan mulai tahun 2014 mengikuti Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar sampai sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.